

MONIKA OSTROWSKA, RAFAŁ WOŹNIAK

ANALIZA
RYZYKA WYSTĄPIENIA
ZJAWISKA STRESU I WYPALENIA
ZAWODOWEGO WŚRÓD
FUNKCJONARIUSZY POLICJI

SERIA WYDAWNICZA WYDZIAŁU NAUK O BEZPIECZEŃSTWIE
KRAKOWSKIEJ AKADEMII IM. ANDRZEJA FRYCZA MODRZEWSKIEGO

„BEZPIECZEŃSTWO I OBRONNOŚĆ”

ANALIZA RYZYKA WYSTĄPIENIA ZJAWISKA STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO WŚRÓD FUNKCJONARIUSZY POLICJI

MONIKA OSTROWSKA, RAFAŁ WOŹNIAK

KRAKOWSKA AKADEMIA IM. ANDRZEJA FRYCZA MODRZEWSKIEGO
WYDZIAŁ NAUK O BEZPIECZEŃSTWIE

2018 BEZPIECZEŃSTWO I OBRONNOŚĆ

Rada Wydawnicza Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego:
Klemens Budzowski, Maria Kapiszewska, Zbigniew Maciąg, Jacek M. Majchrowski

Rada naukowa serii wydawniczej „Bezpieczeństwo i Obronność” Wydziału Nauk
o Bezpieczeństwie Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
Mieczysław Bieniek (Polska), Edward Gruszka (Polska), Boris Dürkech (ONZ), Janusz Kręcikij
(Polska), Sławomir M. Mazur – przewodniczący (Polska), François Fd Miche (Szwajcaria),
Cindy Miller (USA), Monika Ostrowska (Polska), Eric Pouliquen (Francja), Michał Pružinský
(Słowacja), Rastislav Rosinský (Słowacja), Piotr Sienkiewicz (Polska), Jan Widacki (Polska),
Karlheinz Viereck (Niemcy)

Redakcja: Sławomir M. Mazur, Mieczysław Bieniek

Recenzja: płk (r) dr hab. Stanisław Gulak

Korekta językowa: mgr Alina Kozdra-Kaczanowska

Publikacja powstała w ramach projektu badawczego
WNoB/DS/1/2017-KON

Projekt okładki: Oleg Aleksejczuk

Na okładce rewers medalu „Memoria Gratum Facit – Za zasługi dla Wydziału Nauk
o Bezpieczeństwie Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego”
autorstwa prof. Czesława Dźwigaja – ASP, Kraków

ISBN 978-83-66007-21-5

Copyright© by Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2018

Żadna część tej publikacji nie może być powielana ani magazynowana
w sposób umożliwiający ponowne wykorzystanie,
ani też rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie
za pomocą środków elektronicznych, mechanicznych, kopiujących,
nagrywających i innych, bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela praw autorskich

Na zlecenie:

Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego



www.ka.edu.pl

Wydawca: Oficyna Wydawnicza AFM KAAFM, Kraków 2018

Sprzedaż prowadzi: e-mail: ksiegarnia@kte.pl

Druk z materiałów dostarczonych i opracowanych przez Wydział Nauk o Bezpieczeństwie
KAAFM

Skład: Jakub Aleksejczuk
Druk i oprawa: MK Promo

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział I. Charakterystyka zjawiska stresu	9
1.1. Stres i jego rodzaje	9
1.2. Przyczyny stresu	17
1.3. Skutki stresu	20
1.4. Sposoby radzenia sobie ze stresem	26
1.5. Profilaktyka stresu	35
Rozdział II. Charakterystyka wypalenia zawodowego	39
2.1. Wypalenie zawodowe i jego symptomy	39
2.2. Przyczyny wypalenia zawodowego	44
2.3. Profilaktyka wypalenia zawodowego	46
Rozdział III. Charakterystyka Policji	51
3.1. Geneza powstania Policji	51
3.2. Prawne podstawy działania Policji	61
3.3. Struktura organizacyjna Policji	65
3.4. Zadania Policji.....	68
3.5. Charakterystyka zawodu Policjanta	71
3.6. Typologia sytuacji trudnych w zawodzie policjanta	75
Rozdział IV. Metodologia badań własnych.....	81
4.1. Przedmiot i cel badań własnych.....	81
4.2. Problemy i hipotezy badawcze	82
4.3. Metody, techniki i narzędzie badawcze	82
4.4. Charakterystyka badanych osób	83
Rozdział V. Analiza wyników badań własnych	85
5.1. Przyczyny występowania zjawiska według osób badanych.....	85
5.2. Skutki stresu i wypalenia zawodowego wśród policjantów.....	93
5.3. Działania profilaktyczne minimalizujące zjawisko stresu i wypalenia zawodowego	98
Zakończenie i wnioski końcowe	103
Bibliografia	107
Aneks.....	113
Spis ilustracji.....	117

WSTĘP

Problematyka stresu i wypalenia zawodowego stanowi we współczesnych czasach wyodrębnioną dziedzinę badań na gruncie psychologii. Zagadnienia te dotyczyły się licznych modeli teoretycznych, wyjaśniających etiologię, dynamikę i mechanizmy wypalenia, a także umożliwiających planowanie działań na rzecz przeciwdziałania temu zjawisku.

Władysław Łosiak twierdzi, że wpływ otoczenia społecznego nie zawsze jest korzystny, zwłaszcza w kontekście wsparcia społecznego. Często obecność i działania innych osób są źródłem stresu. Czynniki te występują przede wszystkim w miejscu pracy. Problematyka stresu w miejscu pracy jest bardzo istotna, biorąc pod uwagę znaczenie pracy zawodowej dla każdego dorosłego człowieka. Z oddziaływaniem otoczenia społecznego w pracy wiążą się takie podstawowe czynniki stresogenne, jak nadmierne wymagania, rywalizacja, zły styl zarządzania, niejednoznaczność roli czy mobbing¹. Innym, ważnym czynnikiem stresogennym jest występowanie problemów w relacji praca – dom, kiedy występuje konflikt interesów społecznych, rodzinnych i zawodowych, albo negatywne doświadczenia w jednym obszarze odbijają się negatywnie na funkcjonowaniu w drugim. Zaobserwowano również zjawisko transmisji stresu, które polega na tym, że stres doświadczany w pracy przez jednego z małżonków, może powodować stres u drugiego².

Termin wypalenia zawodowego zaczerpnięto z języka kolokwialnego, dzięki czemu ma on charakter symboliczny³. Zjawisko wypalenia opisywane jest przez badaczy od lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku. Jednak już dużo wcześniej, niezależnie od siebie, powstawały kliniczne i literackie opisy ludzi stopniowo tracących energię i motywację do pracy, sfrustrowanych, wyczerpanych, czasem porzucających z tego powodu swój zawód.

Termin „wypalenie” (*burnout*) został wprowadzony do języka naukowego przez amerykańskiego psychiatrę Herberta Freudenberga. W 1974 roku ukazał się artykuł zatytułowany *Staff burn-out*, będący owocem doświadczeń autora z pracy w ośrodku dla osób uzależnionych od narkotyków.

¹ W. Łosiak, *Psychologia stresu*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 170.

² *Ibidem*, s. 179.

³ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, nr 14/(2), s. 67–77.

Po raz pierwszy definicja wypalenia zawodowego sformułowana została w 1974 roku przez Freudenberga i Richelsona. Naukowcy określili wypalenie zawodowe jako „stan zmęczenia czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, sposobowi życia lub związkowi, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody”⁴.

Do końca lat 70., w pierwszym okresie badań nad zespołem wypalenia, tzw. fazie pionierskiej, dominowały prace kazuistyczne, drobiazgowe kliniczne opisy zespołu, dokonywane głównie przez praktyków, którzy u początkowo pełnych zapału i zaangażowania pracowników obserwowali, w miarę upływu czasu, szereg negatywnych zmian związanych z wykonywanym zawodem. Identyfikowane objawy dzielono na afektywne, poznawcze, fizyczne, behawioralne oraz związane z motywacją⁵.

Do rozwoju nauki o zjawisku wypalenia zawodowego najwięcej wniosła Christina Maslach (1976) wraz ze współpracownikami z Uniwersytetu Berkeley. Skonstruowany przez nią model syndromu wypalenia opierał się na wynikach przeprowadzonych badań empirycznych osób wykonujących pracę w zawodach usług społecznych, m.in. pielęgniarek, nauczycieli, pracowników socjalnych. Niektóre z tych osób, po długotrwałym okresie wykonywania pracy polegającej na pomaganiu innym, przejawiały wyczerpanie emocjonalne, doznawały poczucia przeciążenia pracą oraz przyjmowały negatywne postawy, zarówno w stosunku do siebie, jak i innych⁶.

W ostatnim czasie nastąpił rozwój koncepcji wypracowanych także przez polskich naukowców. Bardzo duże znaczenie mają opracowania Heleny Sęk.

Celem prowadzonych badań było przedstawienie analizy ryzyka wystąpienia zjawiska stresu i wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy policji na terenie Krakowa.

Monografia składa się z pięciu części. W pierwszej części przedstawiono zjawisko stresu, jego przyczyny, konsekwencje, sposoby radzenia sobie w sytuacji trudnej. W drugiej części dokonano charakterystyki wypalenia zawodowego, przedstawiono jego przyczyny i możliwe działania profilaktyczne w tym zakresie. W trzeciej części przedstawiono charakterystykę zawodu policjanta, w czwartej określono założenia metodologiczne badań własnych, natomiast w piątej przedstawiono analizę wyników badań własnych związanym z występowaniem zjawiska stresu oraz wypalenia zawodowego.

⁴ H.J. Freudenberger, G. Richelson, *Burnout. The high cost of high achievement*, Doubleday, Garden City 1980, s. 13.

⁵ M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *op. cit.*, s. 67–77.

⁶ A. Piotrowski, *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Difin, Warszawa 2000, s. 9.

ROZDZIAŁ I

CHARAKTERYSTYKA ZJAWISKA STRESU

1.1. STRES I JEGO RODZAJE

Stres jest nierozzerwalnie związany z życiem i pracą każdego człowieka. Wpływa on na wszystkie sfery funkcjonowania jednostki. „Dobry” stres, czyli tzw. eurostres, mobilizuje i motywuje do podjęcia działania oraz realizowania wytyczonych celów. Stres nadmierny lub działający przewlekłe powoduje różnorodne skutki w postaci zaburzeń zdrowotnych, znacznie pogarszających funkcjonowanie człowieka i obniżających jakość życia osobistego oraz zawodowego. W obecnych czasach, znaczenie stresu i jego następstw przybiera na sile, czego dowodzą liczne badania i publikacje. ONZ nazwało stres zawodowy „światową epidemią XX wieku”¹.

Jako prekursora problematyki stresu wskazuje się francuskiego fizjologa Claude’a Bernarda (1813–1878), który w XIX wieku wyraził pogląd, iż w organizmie istnieją mechanizmy obronne, których współdziałanie umożliwia mu zwalczanie zagrożeń, a przez to utrzymywanie się przy życiu. Kilkadziesiąt lat później założenia te stały się podstawą prac amerykańskiego fizjologa Waltera Cannona (1871–1945), twórcy teorii homeostazy (zdolności do pozostania takim samym)².

W 1926 roku pojęcie stresu zostało po raz pierwszy użyte przez Hansa Hugo Selye’a. Stres, według niego, to nieswoista reakcja organizmu na wszelkie stawiane mu żądania³. Nazwał go zespołem ogólnego przystosowania lub zespołem stresu biologicznego. Na badanie tego zjawiska poświęcił około 50 lat swojego życia, wydał wiele książek i artykułów, dzięki czemu zyskał przydomek Mr Stress.

Teoria Selye’a wzbudziła duże zainteresowanie wśród innych naukowców, co spowodowało powstanie wielu koncepcji stresu psychologicznego.

Hans Selye wyróżnił trzy stadia reakcji stresowej, którą nazwał GAS – General Adaptation Syndrom, czyli ogólny zespół adaptacyjny:

- Stadium A – reakcja alarmowa;

¹ K. Jakubowska, A. Borkowska, *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menadżerów*, „Medycyna Pracy” 2005, nr 6, s. 439.

² M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszek, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań: poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010, s. 11.

³ H. Selye, *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1979, s. 25.

- Stadium B – stadium odporności;
- Stadium C – stadium wyczerpania⁴.

Rysunek 1. Przechodzenie w kolejne fazy i ich sekwencję



Źródło: H. Selye, *op. cit.*, s. 40.

Stadium A – reakcja alarmowa – w tym stadium pojawiają się dwie fazy. Pierwsza to faza szoku. Pojawiają się trudności i kłopoty z działaniem stresora. Kolejna faza to faza przeciwdziałania szokowi. Pojawiają się klasyczne symptomy stresu, następuje pobudzenie i ożywienie sił, a następnie próby walki z problemami i trudnościami. Ciało mobilizuje wszystkie swoje siły (następuje np. podwyższenie ciśnienia).

Stadium B – stadium odporności – oszołomienie i wstrząs, który wystąpił w reakcji alarmowej, czyli stadium A, ustępuje. Organizm próbuje zmienić sposób działania. Następuje przystosowanie i modyfikacja, organizm w odpowiedni sposób akceptuje stres, ale z kolei źle znosi inne, nowe bodźce, które wcześniej nie zostały dostrzeżone.

Stadium C – stadium wyczerpania – występuje w momencie, kiedy organizm nie podołał próbie wystawienia na stres, czyli kiedy stres działa już zbyt długo i silnie. Organizm przestaje się bronić. Trzecie stadium ma negatywne działania dla organizmu, ponieważ w tej fazie często występuje zakłócenie funkcji fizjologicznych (problemy z zasypianiem, biegunka, itp.), oraz postęp innych chorób, które są powiązane ze stresem.

Dla każdego człowieka stres ma inną definicję, jest pojęciem subiektywnym. Naukowo definiowany jest jako zespół specyficznych i niespecyficznych reakcji organizmu na działanie bodźców, które zakłócają jego równowagę – mobilizują albo doprowadzają do zaburzeń. Wyraz stres (nacisk) pochodzi z języka angielskiego,

⁴ H. Selye, *Stres życia*, Wyd. Lekarskie PZWL, Warszawa 1960, s. 40.

w którym (obok innych znaczeń) odnosi się też do dziedziny kontroli jakości materiałów, np. szkła czy metali i oznacza naprężenie i rozprężenie⁵.

Według Ireny Heszen-Niejodek istnieją trzy typy definicji stresu:

- Stres jako BODZIEC – sytuacja lub wydarzenie zewnętrzne o określonych właściwościach;
- Stres jako reakcje wewnętrzne człowieka – szczególnie reakcje emocjonalne, doświadczane wewnętrznie w postaci określonego przeżycia;
- Stres jako relacja lub transakcja – relacja między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka⁶;
- Według popularnego słownika Języka Polskiego PWN, stres definiuje się jako stan mobilizacji sił organizmu, będący reakcją na negatywne bodźce fizyczne i psychiczne, mogący doprowadzić do zaburzeń czynnościowych⁷. *Słownik psychologiczny* w swojej definicji stresu wyróżnia jego dwa rodzaje. Pierwszy z nich to stres fizjologiczny, w którym organizm odpowiada różnymi reakcjami, jak na przykład oziębienie, przegrzanie bądź zranienie. Drugi rodzaj to stres psychiczny, wywołany przez stresor (bodziec wewnętrzny i zewnętrzny), powodujący podwyższenie napięcia emocjonalnego, które prowadzi do mobilizacji sił, a w następstwie do chorób psychosomatycznych i wyczerpania⁸.
- Stres definiowany jest bardzo szeroko. W różnych dziedzinach nauk występuje wiele definicji tego pojęcia. Można go nazwać nawet chorobą cywilizacyjną XXI wieku, syndromem. Często w mediach, Internecie czy prasie zwraca się uwagę na długotrwały stres, który ma destrukcyjny wpływ na ludzkie zdrowie fizyczne i psychiczne.
- Richard Lazarus i Susan Folkman definiują stres jako relację pomiędzy osobą a otoczeniem, które jest oceniane w sposób negatywny, ponieważ nadwyręża i przekracza jego zasoby. Często stres kojarzy się z czymś negatywnym, ale występuje też taki jego rodzaj, który jest w życiu pożądanym – możemy go nazwać „stresem pozytywnym”. Hans Selye wyróżnił dwa rodzaje stresu. Pierwszy to stres mobilizujący, zwany również eustresem, a drugi – wyniszczający, czyli dystres. Przez ten podział Selye udowodnił, że istnieje optymalny poziom pobudzenia stresowego. Przy optymalnym stresie, organizm działa poprawnie, natomiast nadmierny stres negatywnie wpływa na ludzkie ciało. Na poniższym rysunku widać można zauważyć, że wraz ze wzrostem stresu rośnie wydajność działania, aż do momentu osiągnięcia optimum. Później wzrost stresu powoduje spadek wydajności i wyczerpanie, aż do zaniku działania, gdy stres jest bardzo duży.

⁵ J.P. Schröder, R. Blank, *Zarządzanie stresem. Jak rozpoznawać sytuacje stresowe i im przeciwdziałać*, Wrocławska Drukarnia Naukowa PAN, Warszawa 2008, s. 11.

⁶ I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia*, red. J. Strelau, t. 3, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1999, s. 467.

⁷ *Popularny słownik języka polskiego PWN*, red. E. Sobol, PWN, Warszawa 2001, s. 966.

⁸ *Słownik psychologiczny*, red. W. Szewczuk, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985, s. 297.

Rysunek 2. Fazy reakcji na stres



Źródło: H. Selye, *op. cit.*, s. 2.

Eustres, czyli stres krótkotrwały to dobry stres. Słowo to pochodzi z języka greckiego i oznacza stres motywujący, kreatywny, twórczy i konstruktywny, który zachęca człowieka do osiągnięcia wyznaczonego celu życiowego i podejmowania wysiłku. Wynika z niego wiele korzyści takich jak: uspokojenie fizyczne, pozytywna forma psychofizyczna, wyostrożona uwaga. Z kolei dystres to inaczej zły stres. Powoduje niepożądane konsekwencje w momencie, kiedy jest na tyle duży, że do działania wprowadza chaos. Przeciążenie może powodować frustrację i agresję, co w późniejszym czasie może prowadzić do choroby⁹. Czynniki, które wywołują u nas stan stresu to tak zwane stresory. Dzieli się one na dwie grupy. Pierwsza to sytuacje i wydarzenia, kiedy musimy podjąć konkretną decyzję. Stresory te mogą być niespodziewane, jak np. śmierć bliskiej nam osoby, utrata źródła dochodu, czy kradzież cennych dla nas rzeczy, ale mogą być też spodziewane, jak np. ślub, ważna rozmowa bądź trudny egzamin. Stresory te nie zawsze są zatem negatywne. Na niektóre oczekujemy z ogromną radością, jak na przykład na ważny występ sceniczny, który w pewien sposób motywuje aktorów do występów. Do drugiej grupy stresorów możemy zaliczyć te czynniki, które są związane z naszą sytuacją życiową i charakteryzują się długotrwałością, jak np. zła sytuacja życiowa. Ten rodzaj stresu jest powiązany z naszym życiem codziennym. Najczęściej stres dotyka ludzi w pracy. Złe warunki fizyczne, odpowiedzialność czy przeciążenie należą do czynników, przez które człowiek bardzo negatywnie działa i źle reaguje na stres. W swojej książce autor zaprezentował modyfikację stresorów w miejscu pracy. Koncepcja ta ma bardzo uniwersalny charakter, ponieważ odnosi się do wszystkich działań i stanowisk.

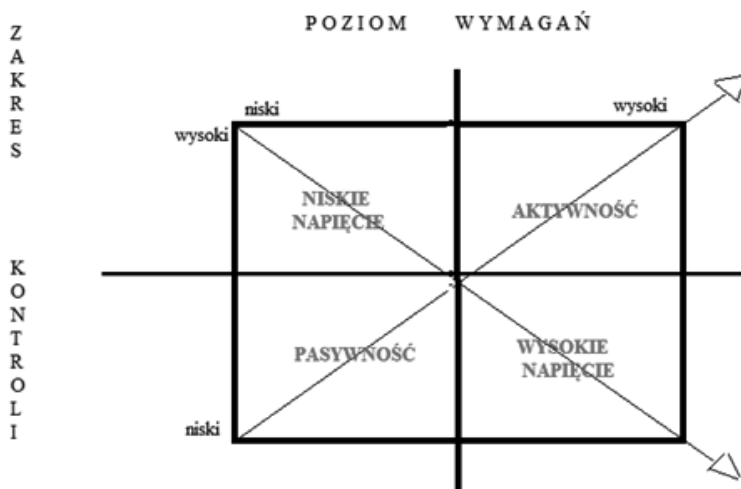
⁹ J. Wróblewski, *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 1997, s. 116.

Praca dla każdego człowieka jest jedną z najważniejszych wartości w życiu. To właśnie dzięki niej człowiek jest w stanie samodzielnie egzystować. Z kolei coraz częściej, coraz więcej osób skarży się na niekorzystny wpływ pracy na życie prywatne i na swoje zdrowie. Nik Chmiel w książce „Psychologia pracy i organizacji” definiuje stres zawodowy jako doświadczaną przez jednostkę niezgodność między wymaganiami środowiskowymi (związanymi z wykonywaną pracą) a osobowymi/sytuacyjnymi zasobami jednostki, której towarzyszą symptomy psychiczne, fizyczne i behawioralne¹⁰.

W pracy, stres jest dla nas reakcją na postawione nam warunki i kryteria. Różnica pomiędzy naszym postanowieniem i zamysłem a osiągniętymi wynikami tworzy natomiast podstawę do powstawania stresu. Gdy nasze wyniki nie pokrywają się z celami, jakie sobie narzuciliśmy, lub jakie narzuciły nam inne osoby, następuje frustracja, niechęć i rozczarowanie.

Amerykański naukowiec, Robert Karasek, wyróżnił czynniki, które mają wpływ na stres zawodowy. Jego model składa się z czterech koncepcji różniących się stopniem nasilenia kontroli, poziomem wymagań stawianych w pracy i ich spełnianiem oraz brakiem wsparcia¹¹.

Rysunek 3. Model stresu psychospołecznego



Źródło: R. Karasek, *op. cit.*, s. 285–298.

- wysokie wymagania – mały zakres kontroli, czyli stres – wysokie napięcie. Sytuacja bardzo stresująca. Osoba dostaje do wykonania zadania trudne oraz pochłaniające sporą ilość czasu. Postawienie przed człowiekiem zadań, któ-

¹⁰ N. Chmiel, *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 175–176.

¹¹ R. Karasek, *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, „Administrative Science Quarterly” 1979, Vol. 24, s. 285–298.

rych nie można swobodnie wykonać, powoduje napięcie psychofizyczne, co prowadzi do strachu, depresji i niepokoju;

- Wysokie wymagania – duży zakres kontroli, czyli aktywność. Pracownikowi postawione są zadania, które wymagają trudu i dużego zaangażowania, jednakże ma on możliwość i warunki do osiągnięcia postawionego mu wcześniej celu;
- Niskie wymagania – mały zakres kontroli, czyli pasywność. Wymagania postawione pracownikowi są niskie, jednak wraz z niską kontrolą taka sytuacja nie mobilizuje do działania;
- Niskie wymagania – duży zakres kontroli, czyli relaks – niskie napięcie. Jest to sytuacja najmniej stresująca. Wywołuje małe napięcie i jest najbardziej relaksująca. Wysoka kontrola pozwala wykonywać każde, niewymagające zadanie. Ryzyko stresu i złego samopoczucia w tej fazie jest najmniejsze.

Wyżej przedstawiony model wychodzi z założenia, że największe obciążenie stresem powstaje, gdy człowiek w warunkach niskiej kontroli musi stawić czoła największym wymaganiom, nie otrzymując pomocy ze strony organizacji.

Jan Terelak w swojej publikacji „Psychologia menedżera” przedstawia koncepcję stresu w miejscu pracy (organizacyjnego), na podstawie teorii Kahna i Byosiere’a. Proces składa się z pięciu poziomów¹²:

1. Zdarzenia stresowe przedorganizacyjne, które dotyczą sygnałów zapowiadających stres oraz charakterystyka organizacji (głównie jej struktura i wielkość).
2. Stresory, które są powiązane z organizacją, takie jak środowisko fizyczne (np. hałas, złe oświetlenie czy nieodpowiednia temperatura) oraz środowisko psychospołeczne (np. konflikty).
3. Percepcja stresu oraz jego ocena (zagrożenie, szkoda, strata).
4. Bezpośredni efekt i rezultat skutku organizacyjnego: behawioralne (np. rezygnacja z pracy), psychologiczne (np. niezadowolenie z pracy lub lęk) i somatyczne (np. gastryczne).
5. Konsekwencje stresu długoterminowego: społeczne (np. zmiana pracy), psychologiczne (np. złe samopoczucie), zdrowotne (np. choroby psychosomatyczne).

Czynniki, które wywołują stres nazywane są stresorami. Terelak porównał różne koncepcje stresu i przedstawił syntetyczną charakterystykę tego zjawiska. Zdaniem autora, stres jest niczym innym, jak stanem organizmu. W swojej teorii Terelak zakłada interakcję organizmu z otoczeniem. Stres postrzegany jest jako stan bardziej ekstremalny niż inne stany oceniane jako normalne, do których występowania ludzie są przyzwyczajeni. Aby mówić o sytuacji stresowej, konieczna jest obecność jakiegoś zagrożenia, które trzeba oceniać i pojmować poznawczo. Jeśli człowiek nie jest w stanie znaleźć normalnej reakcji przystosowawczej do takiej sytuacji, uruchamia regulacyjne funkcje psychiki¹³.

¹² J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*, Difin, Warszawa 1999, s. 21.

¹³ J.F. Terelak, *Stres psychologiczny*, Branta, Bydgoszcz 1999, s. 43.

W środowisku pracy można mieć kontakt z dwoma istotnymi rodzajami stresu¹⁴:

- chronicznym, powiązany z często występującymi barierami;
- traumatycznym, wywołanym przez różnorodne, silnie oddziałujące na psychikę wydarzenia.

Stres chroniczny wiąże się z sytuacjami, które nie przekraczają możliwości adaptacyjnych jednostki, ale stopniowo wyczerpują jej zasoby odpornościowe. Stres traumatyczny natomiast jest rezultatem pewnych wyjątkowych sytuacji, które mogą się wiązać z zagrożeniem i urazami¹⁵.

Natomiast Włodzimierz Szewczuk dzieli stres na następujące dwa rodzaje¹⁶:

- stres psychiczny – najczęściej pojawia się poprzez silny bodziec zewnętrzny i wewnętrzny (stresor) oraz wzrost napięcia emocjonalnego, który doprowadza do ogólnej mobilizacji sił organizmu, mogący przy długotrwałym działaniu doprowadzić do zaburzeń w jego funkcjonowaniu, wyczerpania i chorób psychosomatycznych;
- stres fizjologiczny – całokształt zmian, którymi organizm odpowiada na różne czynniki uszkadzające, np. zranienie, oziębienie, itp.

Aby lepiej zrozumieć zjawisko stresu wśród policjantów, należy wziąć pod uwagę ich relacje ze środowiskiem, zarówno w wymiarze subiektywnym, jak i obiektywnym. Oznacza to, że im większe niedopasowanie w tych wymiarach, tym większe ryzyko pojawienia się dużego stresu. Istotne jest rozpoznanie rodzaju niedopasowania jednostki do środowiska, czyli zbadanie, które wymogi postawione przez społeczeństwo mogą być niedostosowane do możliwości i kompetencji jednostki. Ponadto, środowisko pracy może nie gwarantować podstawowych potrzeb jednostki. Dlatego też, zarówno jeden jak i drugi rodzaj niedopasowania prowadzi do różnego rodzaju napięć (lęk, obawa, smutek), w zależności od czynników uwarunkowania genetycznego, bądź sytuacyjnego¹⁷.

„Nadrzędnym źródłem stresu jest niezapewnienie potrzeb, bądź też groźba ich niezapewnienia, gdyż stres jest subiektywną oceną wskazującą, że gratyfikacje nie wystarczają na zaspokojenie potrzeb”¹⁸. W takim ujęciu Lazarusa i Folkman, stres jest ściśle powiązany z subiektywną oceną poznawczą dokonaną przez jednostkę. Jego pojawienie się u człowieka może być konsekwencją obiektywnych warunków zewnętrznych, ale też mieć swoje podstawy w specyfice osobowości danej jednostki.

¹⁴ *Ibidem*, s. 45.

¹⁵ M. Widerszal-Bazyl, *Stres psychospołeczny w pracy – pojęcie, źródła i konsekwencje, różnice indywidualne, prewencja*, [w:] *Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia*, red. D. Koradecka, Warszawa 2002, s. 175.

¹⁶ *Słownik psychologiczny...*, op. cit., s. 297. Por. N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów: źródła, konsekwencje, zapobieganie*, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2003, s. 143.

¹⁷ A. Katsnelson, *Stres w tłumie*, „Świat Nauki” 2011, nr 10, s. 15.

¹⁸ A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas, *Stres oraz wypalenie zawodowe: jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć*, Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012, s. 124.

Na podstawie badań Karaska wyznaczono wzór zachowania pracownika, który jest szczególnie narażony na ryzyko stresu w pracy. Charakteryzuje się on:

- zewnętrznym terenem kontroli;
- ostatecznie zawyżoną reaktywnością;
- wzmożoną aktywnością;
- ambicją do zyskania dużo w krótkim czasie.

W koncepcji stresu w środowisku pracy za szczególnie istotne zmienne, które warunkują ryzyko wystąpienia u człowieka stresu, uznano¹⁹:

- wymagania;
- kontrolę;
- wsparcie społeczne.

Ludzie różnią się między sobą zarówno pod względem tego, co wywołuje u nich stres, ale także jak się zachowują w takiej sytuacji. W związku z tym mogą mieć miejsce następujące zachowania:

- Walka ze stresorem albo „ucieczka” przed nim – skutkuje agresją, bądź rozdrażnieniem objawiające się opryskliwością oraz nerwowymi reakcjami w błahych sytuacjach. Może także dojść do przejawiania zbytniej lęklivosti, co powoduje rezygnację z walki²⁰.
- Zaakceptowanie sytuacji, która wywołała odczuwanie stresu – osoba ma nadzieję, iż sytuacja rozwiąże się sama, bez jej większego udziału. Pozostawanie w takiej bierności wobec stresującej sytuacji może powodować zaniżenie poczucia własnej wartości. Jedną z najgorszych konsekwencji takiego stanu rzeczy może być depresja.
- Pasywne tolerowanie stresora, bądź nie przyjmowanie do wiadomości jego obecności – jest to nic innego, jak wypieranie istnienia stresora. To zachowanie jest niebezpieczne, gdyż jednostka nie dostrzega rozbieżności, jakie pojawiają się między rzeczywistością, a jej indywidualnymi spostrzeżeniami dotyczącymi określonej sytuacji. Takie zachowanie przez dłuższy czas może skutkować utratą kontaktu z rzeczywistością.

Rozpatrując powyższe definicje związane ze stresem i jego rodzajami można wnioskować, iż jest on w dzisiejszych czasach nieodłączną częścią życia i pracy każdego człowieka. Czymkolwiek człowiek się nie zajmuje, gdziekolwiek coś robi, stres mu towarzyszy. Społeczeństwo żyje w czasach wiecznego pośpiechu, gonitwy, ciągłego sprawdzania się i kontrolowania otoczenia. Zdarza się, że pracodawca zbyt mocno „przejmie się rolą” i za bardzo obciąża pracowników, ma zbyt duże wymagania. Często dochodzi do mobbingu w pracy, ponieważ ludzie różnią się między sobą umiejętnościami, kwalifikacjami, jak również znoszeniem obciążeń psychicznych. Jedni uważają, że stres jest dla nich kryzysem, dla innych jest nobilitacją i dostrzegają go wyłącznie jako jedną z życiowych porażek.

¹⁹ *Ibidem*, s. 127.

²⁰ M. Wiśniewska, *Być nauczycielem*, „Twórcza Szkoła” 2004, nr 6, s. 14.

1.2. PRZYCZYNY STRESU

O sytuacji trudnej można mówić wówczas, gdy zanika równowaga między zadaniem, czynnościami oraz warunkami zewnętrznymi i wewnętrznymi człowieka. Ma ona ogromny związek ze stresem i występuje w momencie, gdy pojawiają się jakiekolwiek wahania między potrzebami i zadaniami a warunkami. Wahania te odnoszą się głównie do sytuacji codziennej, która doprowadza do tego, iż zachwiany zostaje normalny przebieg aktywności, co powoduje utrudnienie realizacji zadania na zwyczajnym, normalnym poziomie. W pojawiających się sytuacjach trudnych, głównie wobec zagrożenia osobistego, podważaniu ulegają kontakty między realnym zachowaniem a rozsądnym zachowaniem człowieka, które dosyć często są zewnętrznym wyrazem aktywności. Sytuacje trudne można podzielić ze względu na²¹:

- podmiot, np. sytuacja funkcjonariusza policji;
- aktywność podstawową, np. sytuacja problemowa;
- czynniki danego otoczenia oraz ich stan, np. sytuacja drogowa.

Według Tadeusza Tomaszewskiego, „każda sytuacja trudna związana ściśle z jakąś przeszkodą na drodze do osiągnięcia zamierzonych celów oznacza zakłócenie struktury sytuacji normalnej”²². Co więcej, w sytuacji tej uwidacznia się konflikt w procesach regulowania stosunków między człowiekiem a otoczeniem. Sytuacje trudne, utrzymujące się przez dłuższy czas, mogą prowadzić do trwałych zakłóceń w funkcjonowaniu człowieka, jak również do wielu niepożądanych zmian, mających charakter patologiczny, czy nawet dewiacyjny. Z wieloma trudnymi sytuacjami związane są także sytuacje nowe, czyli te, z którymi dany człowiek nigdy wcześniej nie miał styczności. Co więcej, wymagają one poszukiwania nowych rozwiązań, z którymi dana osoba nie miała do czynienia, a które mogą być odbierane jako sprzyjające bądź zagrażające. Autor rozróżnia sytuacje trudne zależnie od rodzaju zakłóceń²³:

Sytuacja deprywacji, gdy zachodzi jakikolwiek brak podstawowych czynników umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie człowieka. W takiej sytuacji zaniża się jakość realizacji zamierzonych celów, wydłuża czas reakcji, wzrasta czynnik pobudzenia emocjonalnego, zmniejsza się natomiast pole świadomości, które może doprowadzić nawet do błędów w postrzeganiu. Deprywacja bardzo silna i długotrwała jest sytuacją końcową, prowadzącą nawet do śmierci. W sytuacjach ekstremalnych może dochodzić do zaniku wartości i związanej z nim utraty poczucia sensu życia, co może mieć wyraz w depresjach sytuacyjnych.

Sytuacja przeciążenia, występuje wówczas, gdy zadanie powierzone danej jednostce do wykonania jest na granicy jej możliwości fizycznych, umysłowych, psychicznych.

Sytuacja utrudnienia pojawia się w momencie, kiedy grupa nie może wykonać powierzonego zadania z przyczyn niezależnych, gdy na drodze do zdobycia celu

²¹ E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, PWN, Warszawa 1999, s. 34.

²² T. Tomaszewski, *Psychologia*, PWN, Warszawa 1975, s. 213.

²³ *Ibidem*, s. 214.

występują bariery lub braki podmiotowe, wynikające z ograniczeń, zmysłów lub umysłu, nieadekwatnych do stawianych wymagań. Przeszkody i braki wpływają niekorzystnie na wykonanie zadania, powodują utrudnienia w orientacji, zakłócają normalny poziom bytowania i funkcjonowania człowieka w obrębie otoczenia i środowiska pracy, komplikują czynności decyzyjne i wykonawcze.

Sytuacja konfliktowa, gdy człowiek znajduje się w polu działania sił przeciwnych (siły fizyczne, naciski społeczne, moralne).

Sytuacja zagrożenia zachodzi w momencie rosnącego prawdopodobieństwa doznania jakiejś szkody, doświadczenia uszczerbku na zdrowiu swoim, bądź kogoś z najbliższych, itp. Są to sytuacje, w których dochodzi do możliwości naruszenia jakichkolwiek, cenionych przez grupę, wartości. Sytuację zagrażającą można określić jako sytuację nową.

Przedstawione powyżej sytuacje trudne nie wykluczają się wzajemnie. Wręcz przeciwnie, w tych samych warunkach mogą występować przeszkody różnego typu. Wyróżnione cechy sytuacji trudnych są wzajemnie powiązane, co oznacza, że każda sytuacja trudna w większym lub mniejszym stopniu jest zagrożeniem, gdyż pojawiające się bariery mogą obniżyć poziom wykonania czynności, co może się wiązać z niepożądanymi konsekwencjami dla jej wykonawcy.

Stres wśród pracowników stanowi bardzo niekorzystny czynnik, zarówno dla pracownika, jak i dla zakładu pracy. W realiach gospodarki rynkowej przedsiębiorcy odczuwają coraz większą konkurencyjność, opartą na minimalizacji kosztów produkcji, niskiej cenie, co powoduje zwiększone wymagania wobec pracowników. Często wymagania te przekraczają możliwości pracownika. Stres może nie tylko przyczynić się do zmniejszenia poziomu efektywności i produktywności w firmie, lecz również zniszczyć zdrowie pracownika. Dlatego tak ważne jest, aby wiedzieć, jak zapobiegać wystąpieniu tego niesprzyjającego elementu w środowisku pracowniczym.

Głównymi czynnikami kształtującymi atmosferę pracy i rozwój stresu wśród pracowników są²⁴:

- Środowisko fizyczne, np. hałas, wibracje, oświetlenie, temperatura itd.
- Monotonność wykonywanych zadań. Pracownik po pewnym czasie staje się zwykłą maszyną, wysiłek intelektualny jest zbyteczny, a dotychczasowe wykształcenie mało przydatne.
- Przydzielony zakres zadań jest nieadekwatny do czasu pracy. Pracownik jest pod presją czasu, tzn. pozoruje pracę lub ma jej zbyt dużo.
- Niepewność długookresowego zatrudnienia. Pracownik nie odczuwa emocjonalnego „przywiązania” do miejsca pracy. Polityka zatrudnienia w zakładzie oparta jest na zasadzie umów czasowych. Brak jest bezpieczeństwa zatrudnienia, możliwości awansu.
- „Niezdrowe” współzawodnictwo wśród pracowników. Pracownicy walczą o względy przełożonych, nie zawsze przestrzegając zasad moralnych, co powoduje, że relacje między współpracownikami są powierzchowne.

²⁴ H. Sęk, *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, PWN, Warszawa 2012, s. 13–23.

- Nieodpowiedni, nieuprzejmy, nieudzielający wsparcia przełożony. Brak komunikacji między przełożonymi a pracownikami.
- Ograniczona samodzielność stanowiska pracy.
- Brak zaufania do przełożonych i kolegów.
- Niedostateczne uznanie. Brak szacunku.
- Częstość rozłąka z rodziną spowodowana częstymi wyjazdami do pracy w innych miejscowościach.
- Mobbing i przemoc fizyczna.
- Restrykcyjne przestrzeganie godzin pracy (nieelastyczny czas pracy).
- Niedostateczne wyposażenie stanowiska pracy do wykonywania przydzielonych zadań.

Wysoki poziom stresu może być spowodowany, między innymi, przyczynami tkwiącymi w zlecanych pracownikom zadaniach, sposobie organizacji pracy, sposobie zarządzania pracownikami przez przełożonych lub stosunkami panującymi w przedsiębiorstwie. Stresory wpływające na stres pracownika mają bezpośredni wpływ na wyniki jego pracy, a co za tym idzie na wyniki ekonomiczne zakładu. Pracownik wykonujący zadania w środowisku stresogennym staje się nerwowy, a jego decyzje są często chybione. Niekontrolowana konkurencja wydajności pracy prowadzi do „wyścigu” o uznanie przełożonych, a w konsekwencji do mobbingu.

Atmosferę pracy, oprócz czynników środowiska fizycznego (hałas, wibracje, oświetlenie, temperatura) i organizacji zakładu pracy, kształtują czynniki wynikające ze stosunków międzyludzkich. Potencjalnymi czynnikami wywołującymi stres u pracowników jest od dawna znana zazdrość, nienawiść. Te dwa czynniki prowadzą w ostateczności do konfliktu w grupie. Zazdrość i nienawiść to pierwsze symptomy uaktywniania się stresora, jakim jest mobbing. Ten rodzaj stresora najczęściej występuje w określonych ramach społecznych, tj. w sferze zawodowej. W przypadku mobbingu chodzi o sytuację, w której ktoś w miejscu pracy jest przez dłuższy czas szykanowany, dręczony lub traktowany gorzej, niż pozostali pracownicy i czuje się izolowany od grupy. Ważną przyczyną mobbingu jest walka współpracowników o przetrwanie w zakładzie. Aby osiągnąć cel, pracownik jest atakowany, izolowany i ignorowany. Bardzo ważnym stresorem, mającym wpływ na zachowanie się pracownika, jest ocenianie wyników i jakości pracy. Ambitny pracownik uważa, że wszystkie zadania wykonuje bez zastrzeżeń i lepiej od innych. W codziennym rytmie pracy nie zauważa, że wokół niego pojawiają się symptomy ujemnych bodźców stresogennych.

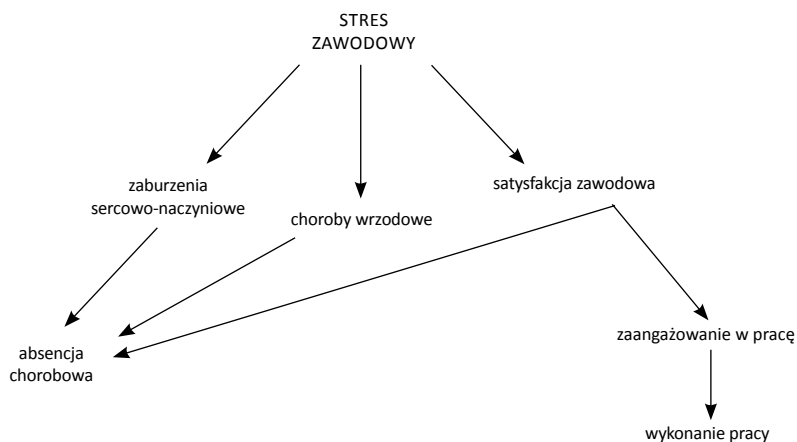
Niezauważalne stresory wolno lecz systematycznie kształtują jego środowisko pracy, które nasycy się stresem. Zaniżona ocena przez przełożonych sprawia, że u pracownika występuje poczucie izolowania, poniżenia i agresji w stosunku do osób, na rzecz których pracuje. Degradacja stanowiska i związane z tym obniżenie wynagrodzenia oraz niepewność dalszej pracy to następne stresory utwierdzające pracownika, że jego zaangażowanie zawodowe nie jest nikomu potrzebne, a on sam czuje się poniżony. Pracownik zmęczony, znerwicowany, agresywny, staje się cyniczny, a swoje zadania wykonuje bez zaangażowania. Brak motywacji do

pracy jest początkiem procesu wypalenia. Długotrwałe borykanie się z tymi negatywnymi cechami pracy jest subiektywnym doświadczeniem porażki. Dla ludzi, którzy starają się czerpać ze swojej pracy poczucie egzystencjalnego znaczenia, porażka jest przykrym doświadczeniem i bardzo silnym bodźcem, sprzyjającym wypaleniu zawodowemu. Wszystkie czynności mają na celu wzbudzenie w pracowniku osamotnienia i poczucia niższej wartości. W zależności od stabilności psychicznej i samoświadomości ofiary, prędzej czy później dochodzi do załamania psychicznego a nawet samobójstw²⁵.

1.3. SKUTKI STRESU

Stres może prowadzić również do zmian zachodzących w organizmie czyli do wielu chorób. Można podzielić na je pośrednie, czyli niewłaściwe zachowania dla zdrowia, które mogą być reakcją na stres np. palenie papierosów, nadmierne spożywanie alkoholu czy zażywanie narkotyków. Mogą być też zmiany bezpośrednie, które zachodzą poprzez działanie stresorów, które spowodowane są np. obciążeniem psychicznym bądź niezdecydowaniem w pracy²⁶. Dodatkowo długotrwały i intensywny stres wywołuje powiększenie emisji hormonów pochodzących z grupy glikokortykoidów (kortyzol), co wywołuje zmniejszenie aktywności układu immunologicznego, przez co powiększa się pojawianie chorób nowotworowych²⁷.

Rysunek 4. Hipotetyczny przebieg następstw stresu zawodowego



Źródło: N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 28–29.

²⁵ J. Fengler, *Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2001, s. 87–87.

²⁶ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 28–29.

²⁷ N. Ogińska-Bulik, *Rola stresu w etiopatogenezie chorób nowotworowych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi” 2001, nr 2, s. 27–28.

Ludzie, którzy często się stresują, bądź są narażeni na długotrwały stres odczuwają negatywne symptomy i objawy. Można je podzielić na cztery typy: psychiczne, emocjonalne, behawioralne i fizyczne objawy stresu²⁸.

Tabela 1. Objawy i symptomy stresu

EMOCJE	ZDOLNOŚCI UMYŚLOWE
<ul style="list-style-type: none"> – depresja; – nadpobudliwość; – poczucie samotności i izolacja; – częste niezadowolenie; – łatwość wytrącenia z równowagi; – gniew; – wahania nastroju; – bezsilność. 	<ul style="list-style-type: none"> – natłok myśli; – pesymizm i ciągłe zmartwienie; – problemy z pamięci i koncentracją; – złe ocenianie sytuacji; – natłok myśli; – trudność w podejmowaniu decyzji; – słaba pamięć.
ZACHOWANIE	ZDROWIE
<ul style="list-style-type: none"> – picie alkohol – palenie papierosów – branie narkotyków – nadmierny sen/bezsenność – alienowanie się od innych – zachowania nerwowe (tiki, obgryzanie paznokci) – działania impulsywne – krytyczny stosunek do innych. 	<ul style="list-style-type: none"> – zawroty i bóle głowy; – spocone dłonie; – biegunka i wymioty; – zmęczenie; – szybkie bicie serca; – częste przeziębienia.

Źródło: J.F. Terelak, *op. cit.*, s. 232–246.

Skutki stresu można podzielić na dwa rodzaje: natychmiastowe i długotrwałe²⁹.

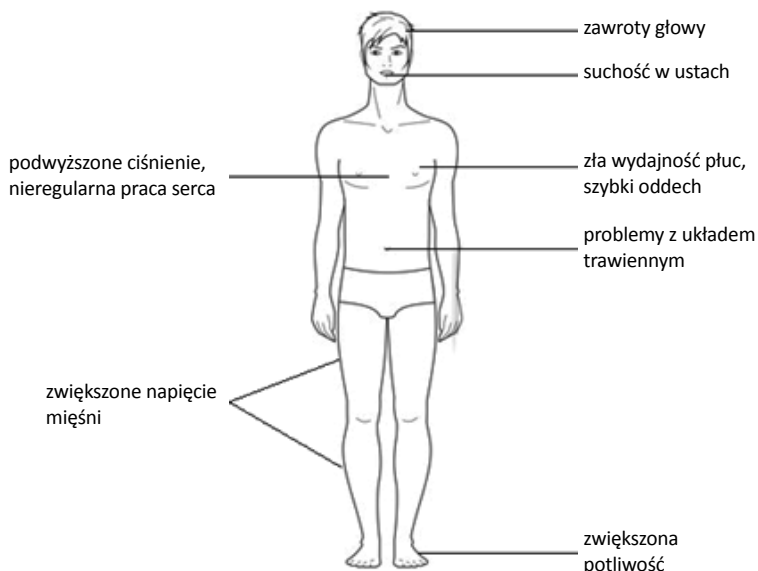
- skutki natychmiastowe czyli inaczej mówiąc krótkotrwałe, które z reguły są odwracalne. Powodują pewne dolegliwości, a w momencie kiedy często się powtarzają mogą same przeistaczać się w stan choroby. Mogą to być m.in. reakcje bólowe (ból żołądka lub głowy), symptomy mięśniowe (ściśnięte i napięte mięśnie np. szyi lub brwi) i oddechowe (szybki lub płytki oddech), reakcje na układ trawienny (niestrawność, biegunka) oraz więc innych schorzeń jak np. suchość w ustach, nerwowe ruchy czy przyspieszone tętno;
- skutki długotrwałe czyli powikłania chorobowe, które są zależne od stresu. Skutki te odnoszą się do zdrowia psychicznego oraz fizycznego. Niżej można zobaczyć zobrazowane reakcje fizjologiczne na stres³⁰:

²⁸ J.F. Terelak, *Człowiek i stres*, Branta, Warszawa 2008, s. 232–246.

²⁹ M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszek, *op. cit.*, s. 22–23.

³⁰ T. Trauer, *Stres, wszystko o przyczynach, mechanizmach i skutkach napięć nerwowych*, Tenten, Warszawa 1992, s. 22–23.

Rysunek 5. Fizjologiczne objawy stresu.



Źródło: T. Trauer, *op. cit.*, s. 26–27.

Według J.F. Terelaka działanie stresu ujawnia się na następujących płaszczyznach: fizjologicznej, emocjonalno-behawioralnej i poznawczej.

1. Reakcje fizjologiczne odziedziczone po przodkach zwierzęcych wiążą się z pobudzeniem układu sympatycznego, który przygotowuje organizm do ataku lub ucieczki z miejsca zagrożenia. Obejmują następujące narządy i układy:

- oczy – następuje wytrzeszcz i rozszerzenie źrenic, do oczu dociera więcej światła;
- usta – częstość oddychania zwiększa się, organizm dostaje więcej tlenu;
- twarz – blednie, naczynka krwionośne kurczą się aby mniej krwawić;
- dłonie – pocą się, stają się lepkie – przydatne np. do schwytania przeciwnika;
- mięśnie – zawarte w nich włókna nerwowe są lepiej zaopatrzone w krew z naczyń, które rozszerzają się – pozwala to np. w walce napinać mięśnie i wykonywać gwałtowne ruchy;
- serce i układ krążenia – wzrasta częstość uderzeń serca i ciśnienie krwi, zwiększa się zawartość tlenu i glukozy w krwi, dając zapas energii i tlenu organizmowi;
- układ trawienia – gruczoły trawienne zaprzestają wydzielania powodując zahamowanie czynności trawienia, zaoszczędzona krew jest wykorzystywana przez mózg i mięśnie;
- pęcherz – występuje parcie na moczu zmuszające organizm do jego oddania, gdyż pełny pęcherz utrudnia walkę;

- nadnercza – wzmagają wydzielanie adrenaliny, która powoduje wzrost akcji serca, zwiększa poziom glukozy w krwi zwiększa krzepnięcie krwi i hamuje ruchy jelit³¹.

Objawy stresu, pod postacią reakcji emocjonalno-behawioralnych, z jednej strony przygotowują organizm do czekającego go zagrożenia poprzez wzmacnianie działania mechanizmów adaptacji wysiłkowej, co z kolei pozwala na głębsze sięgnięcie do rezerw, przede wszystkim energetycznych organizmu, a z drugiej strony pomagają one odreagować przebytą traumę stresową. Według Terelaka, tak pisuje się w literaturze przedmiotu aktywny i bierny wzór reakcji emocjonalno-behawioralnych na stres. Celem zachowania aktywnego jest usunięcie czynnika stresowego poprzez np. agresję lub ucieczkę. Celem zaś zachowania biernego jest przeczekanie, aż stresor przestanie działać³².

2. Reakcje poznawcze na stres występują w postaci:

- aktywizacji myślenia o stresie – ukierunkowanej na radzenie sobie ze stresem;
- nadaktywizacji procesów poznawczych – natrętne myśli, nadmierne fantazjowanie, podejrzliwość, wzmożona czujność;
- ucieczki od problemów stresogennych – zmniejszona aktywność umysłowa, stany amnezyczne, nieśmiałość, utrata zainteresowania życiem, napadowa senność, stałe nawracanie do tego samego problemu, tzw. dreptanie w miejscu³³.

W odniesieniu do powyższego należy nadmienić, że wymienione wyżej objawy stresu należą do bezpośrednich reakcji na stres. Oprócz nich określa się również tzw. reakcje na stres chroniczny, które są od zawsze przedmiotem badań medycyny.

Zgodnie z modelem stresu Selye'go na syndrom ogólnej adaptacji – składają się trzy stadia: reakcja alarmowa, faza odporności i stadium wyczerpania, w którym to właśnie pojawiają się objawy choroby. Zaczynają się w momencie załamania się „normalnego poziomu odporności na stres”. Oprócz chorób psychosomatycznych (choroba wrzodowa żołądka, nadciśnienie tętnicze, astma oskrzelowa, reumatoidalne zapalenie stawów, zapalne choroby jelita grubego, nadczynność tarczycy, atopowe zapalenie skóry) dochodzi do zaburzeń psychicznych – nerwice, psychozy, a także dewiacji społecznych – alkoholizm, narkomania, przestępczość, samobójstwa itp.

Reakcjami na stres chroniczny jest: zmęczenie i przemęczenie, wypalenie zawodowe, stres traumatyczny, syndrom stresu frontowego, pourazowego, alkoholizm, toksykomania.

Skutki działania stresu możemy obserwować w każdym wymiarze zdrowia człowieka, a więc w wymiarze fizycznym, psychicznym i społecznym. Wpływ stresu na zdrowie człowieka można analizować w oparciu o dwie skale czasowe – skutki natychmiastowe i skutki długotrwałe:

³¹ J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, op. cit., s. 286 i 287.

³² *Ibidem*, s. 287.

³³ *Ibidem*, s. 288.

- a) skutki natychmiastowe – krótkotrwałe i zazwyczaj odwracalne, związane ze stanem pobudzenia podczas reakcji alarmowej GAS, które mogą powodować pewne dolegliwości, a w przypadku częstego powtarzania się same mogą przejść w stan chorobowy (np. schorzenia mięśniowo-kostne):
- symptomy mięśniowe (zewnętrzne wskaźniki reakcji „walcz lub uciekaj”): postawa spięta, zaciśnięte szczęki, napięte mięśnie szyi, pleców, ściągnięte mięśnie mimiczne i brwi,
 - symptomy oddechowe: oddech płycony, szybki, czasami „łapanie” powietrza (hiperwentylacja),
 - reakcje bólowe: bóle głowy, pleców, szyi, żołądka, klatki piersiowej,
 - reakcje układu trawiennego: biegunka lub zaparcia, niestrawność, brak apetytu lub nadmierny apetyt,
 - inne objawy: nerwowe ruchy, przyspieszone, czasami nierówne tętno, drapanie się, zaczerwienienie skóry, pocenie się, suchość w ustach, gęsta ślina, zgrzytanie zębami;
- b) skutki długotrwałe – stresozależne powikłania chorobowe (stress-related disorders):
- odnoszące się do zdrowia psychicznego,
 - odnoszące się do zdrowia fizycznego³⁴.

Do najpoważniejszych powikłań stresozależnych zaliczyć można:

- powikłania dotyczące zdrowia psychicznego i zmian w mózgu, zaburzenia snu, depresja stresozależna, zespół stresu traumatycznego, zespół zmęczenia przewlekłego, jadłowstręt psychiczny, żarłoczność psychiczna, zespoły neurodegeneracyjne (choroba Alzheimera, choroba Parkinsona);
- powikłania somatyczne – otyłość, cukrzyca typu 2, miażdżyca, nadciśnienie samoistne, zespół metaboliczny (zbiór wzajemnie powiązanych czynników zwiększających istotnie ryzyko rozwoju miażdżycy i cukrzycy typu 2 oraz ich powikłań naczyniowych), zespół jelita nadwrażliwego, zespoły ginekologiczne (np. cykle bezowulacyjne, niepłodność, zaburzenia miesiączkowania), impotencja, obniżona, jakość nasienia u mężczyzn, problemy dermatologiczne³⁵.

Tkankę lub organ, który zareaguje na działanie stresorów względnie długotrwałymi zmianami, nazywa się narządem końcowym. Powstało wiele teorii i modeli, które starają się wyjaśnić, która część ciała stanie się takim narządem.

Wymienia się następujące czynniki:

- genetyczne (wrodzone predyspozycje);
- środowiskowe – zwiększają prawdopodobieństwo uszkodzenia właśnie danego narządu (np. styl odżywiania sprzyjający miażdżycy, choroby zakaźne osłabiające konkretny narząd, tak jak żółtaczką wątrobę);

³⁴ C.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998, s. 159.

³⁵ M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, *op. cit.*, s. 23.

- stopień zaangażowania danego organu w reakcję (częstości, siła jego pobudzenia);
- nieefektywność mechanizmów homeostazy;
- nadczynność osi limbiczno-podwzgórzowo-przysadkowo-nadnerczowej³⁶.

Stres wpływa nie tylko na emocje i sprawność funkcjonowania procesów poznawczych, ale również, na jakość relacji jednostki z otoczeniem. Napięcie, które towarzyszy sytuacji stresu, może powodować większą drażliwość, irytację. Zwiększa też prawdopodobieństwo zachowań agresywnych i działań mających na celu „wyładowywanie się”, często ze szkodą dla bliskich.

Omawiając wpływ stresu na życie człowieka nie można pominąć wpływu, jaki wywierają na człowieka stresory traumatyczne. Stresor traumatyczny to doświadczenie związane z poważnym zranieniem, śmiercią lub zagrożeniem integralności cielesnej własnej lub innych osób, na które człowiek był bezpośrednio narażony lub otrzymał o nich informacje, i przeżywał wówczas uczucie silnego strachu, bezradności lub przerażenia³⁷. Duży wpływ na zaburzenia stresowe ma czas trwania czynnika stresogennego. Bardzo trudno jest porównywać efekty, które powstały w sytuacji długotrwałego oddziaływania czynnika stresującego z krótkotrwałą traumą. Pierwsze są wynikiem na przykład przeżyć skazanego w obozie koncentracyjnym. Drugie z kolei mogą być wynikiem wypadku komunikacyjnego.

Sytuacje ekstremalne niemal u każdego człowieka powodują wyraźną, często bardzo gwałtowną reakcję psychiczną, jednakże żadna z nich nie chroni całkowicie przed negatywnymi skutkami psychicznymi w wyniku doznanej traumy³⁸.

Natychmiastowa reakcja większości osób w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia lub bycia świadkiem takiego zdarzenia, stanowi mieszaną reakcję odrętwienia, zagubienia, szoku czy wycofania. Po bezpośrednim szoku i odrętwieniu część ofiar próbuje podejmować działania zmierzające w kierunku ratowania się, a inne, paradoksalnie, zwracają się przeciwko służbom ratowniczym lub udzielającym pomocy świadkom wydarzenia. Opisuje się również zjawiska dysocjacji, polegające na całkowitym znieruchomieniu. Możliwe reakcje fizyczne stanowią oznaki lęku, napięcia emocjonalnego lub silnego stresu. Najczęściej stwierdza się tu dreszcze, uczucie napięcia i bóle mięśniowe (zazwyczaj w okolicy głowy i szyi), bezsenność, zmęczenie, nadmierna senność i znużenie, palpacje serca, płytki oddech, zawroty głowy czy problemy żołądkowo-jelitowe, jak nudności, wymioty i biegunka³⁹.

Objawy ostrej reakcji stresowej są naturalnym wyrazem radzenia sobie człowieka z przeciążeniem psychicznym następującym po konfrontacji z zagrożeniem zdrowia i/lub życia. Natomiast rozwinięcie się zaburzenia stresowego wskazuje na

³⁶ *Ibidem*, s. 24.

³⁷ M. Dąbkowska, *Rozpoznawanie zespołu stresu pourazowego*, „Neuropsychiatria i Neuropsychologia” 2008, nr 3, 2, s. 80–84.

³⁸ T. Bielska, *Wprowadzenie do psychologii, aspekty policyjne*, Szczytno 2007, s. 40.

³⁹ B. Borys, *Sytuacje ekstremalne i ich wpływ na stan psychiczny człowieka*, „Psychiatria” 2004, t. 1, nr 2, s. 97–105.

nieadekwatnie zwiększoną intensywność tych objawów. Objawy te opisywane są, że u większości osób, jako naturalne reakcje na nienaturalne wydarzenie.

Objawy ostrej reakcji na stres (ASR) pojawiają się w ciągu około godziny od narażenia na wydarzenie traumatyczne, a ich nasilenie zmniejsza się w ciągu kolejnych 8 do 48 godzin, jeżeli stresor ma charakter jest przemijający. Ostra reakcja na stres obejmuje objawy typowe dla lęku: pobudzenie układu vegetatywnego, w tym trudności w oddychaniu, ból i przyspieszone bicie serca, nudności, biegunkę i omdlenie. Opisuje się również objawy derealizacji (poczucie nierealności świata, najbliższego otoczenia) oraz obawę o utratę kontroli nad zachowaniem, poczucie odrętwienia i objawy silnego napięcia psychicznego. Często obserwowane jest wycofanie ze społecznych interakcji, gniew lub agresja słowna, poczucie rozpacz, brak nadziei oraz zdeorganizowana aktywność. Osoby, u których stwierdza się zawężenie pola świadomości i uwagi, opisują ten stan, jako „poruszanie się jak we mgle”, co negatywnie wpływa na procesy przetwarzania i kodowania informacji. Z tego względu częstym następstwem ostrej reakcji na stres jest niepamięć całości lub fragmentów wydarzenia traumatycznego, pomimo braku deficytów organicznych⁴⁰.

1.4. SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

Radzenie sobie z problemem to podstawowy mechanizm adaptacyjny. Radzenie sobie ze stresem to regulacja – utrzymywanie stałej równowagi pomiędzy wymaganiami i obowiązkami w pracy a własnymi możliwościami, umiejętnościami, zdolnościami oraz wiedzą. Codzienne pokonywanie problemów jest naturalne. Akceptujemy ten stan zarówno my sami jak i nasz organizm⁴¹. Silny lub permanentny stres negatywnie wpływa na człowieka. Jego szybka identyfikacja i ocena daje większe szanse na jego pokonanie. Ważne jest, aby być świadomym przeżywanego stresu i odpowiednio na niego reagować.

Niestety nie ma jednego, określonego lekarstwa ani recepty na stres. Wszystko jest zależne od czynników biologicznych i psychicznych każdego człowieka oraz reakcji na stres całego układu nerwowego. Sposób, jaki wybieramy, by zwalczyć stres, zależy zawsze od sytuacji, osobistych właściwości człowieka oraz od nasilenia stresu. Podstawową czynnością w radzeniu sobie ze stresem jest świadomość, że przeszkody i trudności zaczynają nas pokonywać. Początkiem drogi w walce ze stresem jest przyznanie, że mamy z nim problem.

⁴⁰ E. Misterska, M. Borysiak, *Bezpośrednie reakcje psychiczne w następstwie wydarzenia traumatycznego – wybrane zagadnienia*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny Edukacja dla Bezpieczeństwa” 2013, nr 6/4 (21), s. 238.

⁴¹ G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwa Ekonomiczne, Warszawa 2009, s. 27.

Rysunek 6. Klasyfikacja radzenia sobie ze stresem



Źródło: J.F. Terelak, *op. cit.*, s. 292.

Folkman i Lazarus opisują radzenie sobie ze stresem, jako „stałe zmieniające się poznawcze i behawioralne wysiłki, mające na celu opanowanie określonych, zewnętrznych i wewnętrznych wymagań, ocenianych przez osobę jako obciążające lub przekraczające jej zasoby”⁴³. Aktywność człowieka, która ma za zadanie poradzić sobie ze stresującymi sytuacjami i wydarzeniami określana jest pojęciem radzenia sobie ze stresem (*coping*) i traktowana może być jako proces lub styl radzenia sobie:

A. Radzenie sobie ze stresem jako proces — ujęcie transakcyjne⁴⁴:

Lazarus w swoich rozważaniach uwzględnia dwie podstawowe funkcje radzenia sobie ze stresem:

- instrumentalną, czyli zadaniową – skupienie, koncentracja na danym problemie. Polega na zmianie sytuacji na lepsze, albo przez zmianę działania, albo przez zmianę środowiska, które jest zagrażające.

Chodzi o zmianę elementów otoczenia lub przekształcenie dotychczasowych relacji z nim. Metodami oddziałującymi bezpośrednio na obiektywną sytuację są:

- aktywne radzenie sobie tj. podjęcie prób eliminacji stresora przez usunięcie go lub odejście od niego, obniżenie skutków jego działania, wyszukiwania i wprowadzanie w życie tylko konstrukcyjnych rozwiązań;
- planowanie, czyli dyskusja najlepszych rozwiązań w radzeniu sobie z sytuacjami stresowymi, przygotowanie skutecznego sposobu dalszego działania;

⁴² J.F. Terelak, *Psychologia organizacji...*, *op. cit.*, s. 292.

⁴³ J. Fenger, *op. cit.*, s. 75.

⁴⁴ M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszek, *op. cit.*, s. 33–34.

- ograniczenie konkurencyjnych działań – skupienie się na stresorze, selekcja docierających informacji i odłożenie na bok innych czynności;
- odsunięcie problemu, czyli cierpliwe czekanie na sprzyjający czas i warunki do efektywnego działania;
- szukanie wsparcia społecznego.
- regulującą emocje – obniżanie napięcia emocjonalnego (negatywnego) oraz innych negatywnych stanów emocjonalnych.

Człowiek skupia się na przezwycięzeniu napięcia emocjonalnego. Jest to przeciwdziałanie trudnościom w kontaktach z innymi oraz złamaniu odporności psychicznej. Wśród nich wyróżniono:

- dystansowanie się do problemu;
- adaptację, czyli próbę akceptacji negatywnej sytuacji;
- pozytywne przewartościowanie, czyli szukanie cech pozytywnych;
- planowe rozwiązywanie problemów;
- zwrot ku religii, tj. szukanie pociechy w modlitwie;
- ucieczkę, unikanie poprzez zażywanie leków, palenie, picie, nadmierne jedzenie itp.;
- oderwanie psychologiczne, czyli oddalenie się od problemu poprzez zajęcie się innymi działaniami;
- zaprzeczenie występowania sytuacji trudnej;
- wyparcie, czyli wymazanie z pamięci problemu;
- kompensowanie stresu pomyślnymi zdarzeniami z innych obszarów życia, – przyjmowanie odpowiedzialności poprzez obwinianie się.

Obie funkcje mogą wpływać na siebie, nie wykluczają się, mogą być spełniane jednocześnie.

B. Radzenie sobie ze stresem jako style⁴⁵:

Radzenie sobie ze stresem jest uważane za specyficzną, stałą tendencję typową dla danej osoby, która postanawia o przebiegu aktywności. Strategia to sposób, który pomaga nam walczyć z przeciwnościami i trudnościami. Styl radzenia sobie ze stresem ma odpowiedni i charakterystyczny dla każdej osoby zbiór strategii. Parker i Endler, opierając się na transakcyjnej teorii stresu, opublikowali style radzenia sobie ze stresem:

- styl skoncentrowany na zadaniu – działania, które mają za zadanie pozbycie się stresora, poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań, planowanie, wsparcie, uzgodnienie priorytetów (koncentracja na sytuacji stresowej), kontrola, weryfikacja źródła stresu;
- styl skoncentrowany na emocjach – ma związek ze zniewoleniem napięcia emocjonalnego, które powstaje w wyniku subiektywnej oceny sytuacji (zagrożenie) oraz bodźców stresowych;
- styl skoncentrowany na unikaniu – podejmuje działania, które nie są powiązane z daną sytuacją stresową lub nie podejmuje żadnych działań i biernie

⁴⁵ *Ibidem*, s. 34–35.

oczekuje na zakończenie działania danego stresora. Jest to naprawa kłopotliwych i niechcianych efektów działania stresorów.

C. Radzenie sobie ze stresem jako strategia⁴⁶:

- strategię zorientowaną problemowo – skupioną głównie na konsekwentnej realizacji celu mimo stresu. Mają dwie formy:
 - konfrontacyjną – ochronę swojego stanowiska oraz walkę o wyznaczone cele,
 - planowego rozwiązywania problemu – przemyślanych działań wobec narastających trudności;
- strategię zorientowaną emocjonalnie – skupioną głównie na zmniejszaniu złych, negatywnych emocji, które są powiązane z uczuciem porażki, a nie realizacji początkowego celu. Mają sześć form:
 - dystansowania się – działań mających za zadanie odsunięcie problemu i unikanie myśli z nim związanych,
 - ucieczki w świat fantazji – unikania, odsunięcia niepowodzeń, często „znieczulania się” alkoholem,
 - samoobwiniania się – autoagresji i samokrytyki
 - nadmiernej samokontroli – „pozytywne myślenie za wszelką cenę”, wstrzymywanie negatywnych uczuć,
 - pozytywne przewartościowanie – zmniejszenie poczucia porażki lub straty, zauważanie dobrych stron sytuacji stresowej,
 - poszukiwanie wsparcia – próba zdobywania współczucia lub pomocy ze strony instytucji lub jednostek.

Grażyna Bartkowiak opracowała podział ról w przeciwdziałaniu negatywnym skutkom stresu. Wyznaczyła je poszczególnym zasobom, osobistym i środowiskowym, oraz wsparciu społecznemu. W pokładach osobistych ważne są przede wszystkim poczucie koherencji, własnej skuteczności, własnej wartości oraz optymizm życiowy. Należy pamiętać bowiem, że na zdrowie, energię i dobrobyt człowieka nie wpływają trudne sytuacje jako takie lecz sposoby radzenia sobie z nimi⁴⁷.

Nina Ogińska-Bulik wyróżniła dodatkowo inteligencję emocjonalną jako osobisty zasób w zapobieganiu negatywnym skutkom stresu zawodowego. Składają się na nią cztery grupy zdolności, takie jak: zdolność do spostrzegania i wyrażania emocji, do emocjonalnego wspomagania myślenia, do rozumienia i analizowania emocji oraz wykorzystywania wiedzy emocjonalnej, do kontrolowania i regulowania emocji własnych i cudzych⁴⁸. Nie mniej ważne w procesie radzenia sobie ze stresem jest wsparcie społeczne. Chodzi o zaspokojenie takich potrzeb jak aprobata, bezpieczeństwo, przynależność. Efektywnymi rozwiązaniami są przede wszystkim skierowanie do osób ogarniętych stresem swojej sympatii, zrozumie-

⁴⁶ J.F. Terelak, *Psychologia organizacji...*, op. cit., s. 293–295.

⁴⁷ G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy...*, op. cit., s. 32–36.

⁴⁸ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach...*, op. cit., s. 101–102.

nia, akceptacji. Niektóre osoby mogą udzielać rad, angażować się w poszczególne sprawy, przekazywać pewne informacje, pomagać w problemach.

Proponowane przez różnych autorów klasyfikacje strategii radzenia sobie ze stresem często bywają rozbieżne. Poniżej przedstawiono te, które najczęściej pojawiają się w literaturze⁴⁹.

Tabela 2. Zestawienie najpopularniejszych klasyfikacji sposobów radzenia sobie ze stresem

Folkman, Lazarus	Carver, Scheier, Weintraub	Hobfoll	Moss
1988	1989	1998, 2006	1993
<ul style="list-style-type: none"> • konfrontacja • dystansowanie się • samokontrola • poszukiwanie wsparcia społecznego • przyjmowanie odpowiedzialności • ucieczka • unikanie • planowe rozwiązywanie problemu • pozytywne prze-wartościowanie 	<ul style="list-style-type: none"> • aktywne działanie • planowanie • wybiórcze działanie • odraczanie działania • poszukiwanie instrumentalnego wsparcia społecznego • poszukiwanie emocjonalnego wsparcia społecznego • ujawnianie emocji • wycofywanie się • odwracanie uwagi • pozytywna reinterpretacja • zaprzeczenie • akceptacja • zwracanie się ku religii • używanie alkoholu/narkotyków • humor 	<ul style="list-style-type: none"> • działanie asertywne • unikanie • poszukiwanie wsparcia społecznego • działanie ostrożne • współpraca społeczna • działanie instynktowne • działanie agresywne • działanie antyspołeczne • działanie „nie wprost” 	<ul style="list-style-type: none"> • zbliżanie się poznawcze analiza, przeformułowanie • zbliżanie się behawioralne, poszukiwanie wsparcia, rozwiązywanie problemu • unikanie poznawcze, odwracanie uwagi, akceptacja • unikanie behawioralne, poszukiwanie alternatywnych działań, rozładowanie emocji

Źródło: W. Łosiak, *op. cit.*, s. 90.

Radzenie sobie ze stresem to stale zmieniający się sposób działania i podejmowania decyzji w reakcji na stresujące sytuacje – jest, więc procesem dynamicznym.

Holistyczne myślenie o stresie obejmuje również przekonanie, że nasz organizm zdolny jest radzić sobie ze stresem. Jest to możliwe dzięki mechanizmom fizjologicznym i psychologicznym. Reakcje obronne ustroju przed stresem nazwano antystresem.

Do czynników hamujących działanie stresu zalicza się:

- oksytocynę;
- hamujące działanie kory przedczołowej;

⁴⁹ W. Łosiak, *op. cit.*, s. 90.

- hamujące działanie mózgowego systemu nagrody i efekt hamujący ciała migdałowatego;
- zasoby zdrowotne.

O skutkach stresu o wiele bardziej może decydować radzenie sobie z nim niż właściwości stresora. Z tego powodu problematyka stresu obejmuje również zagadnienia związane z aktywnością człowieka, która ma na celu poradzenie sobie ze stresującymi wydarzeniami. Aktywność ta określana jest pojęciem radzenia sobie ze stresem (coping) i traktowana może być, jako proces lub styl radzenia sobie.

A. Radzenie sobie ze stresem traktować można, jako proces.

Proces radzenia sobie ze stresem pełni dwie zasadnicze funkcje:

- instrumentalną (zadaniową) – jest to koncentracja na problemie, działania skierowane są na opanowanie stresora, zmniejszenie lub usunięcie skutków jego działania przez zmianę zagrażającego otoczenia lub zmianę własnego działania;
- regulującą emocje – to działania ukierunkowane na obniżenie przykrego napięcia emocjonalnego. Obie te funkcje nie wykluczają się i mogą być spełniane równocześnie lub zmiennie, wpływając wzajemnie na siebie.

B. Radzenie sobie ze stresem jest też określane, jako style i strategię.

Tak ujmowane radzenie sobie ze stresem traktowane jest, jako względnie stała, specyficzna dla danej osoby tendencja, która decyduje o przebiegu tej aktywności. Styl radzenia sobie ze stresem stanowi charakterystyczny dla danej osoby zbiór strategii radzenia sobie w stresie, a z kolei strategia to sposób, w jaki radzimy sobie z trudnościami, przeciwnościami. Opierając się na transakcyjnej teorii stresu, Endler i Parker wyróżnili trzy style radzenia sobie:

- styl skoncentrowany na zadaniu – kontrola źródła stresu, np. działania bezpośrednie mające na celu usunięcia stresora, planowanie, ustalenie priorytetów (odłożenie innych spraw i skoncentrowanie się na sytuacji stresowej), szukanie twórczych rozwiązań, wsparcia;
- styl skoncentrowany na emocjach – dotyczy zniwelowania napięcia emocjonalnego, jakie powstaje na skutek zadziałania bodźców stresowych i subiektywnej oceny sytuacji, jako zagrażającej;
- styl skoncentrowany na unikaniu – redukcja niepożądanych efektów działania stresorów – dotyczy albo podejmowania działań niezwiązanych z daną sytuacją stresową (np. działania zastępcze, odwracanie uwagi), albo niepodejmowania żadnych działań i biernie czekanie na zakończenie działania stresora. Jest to styl przydatny w rozwiązywaniu problemów krótkotrwałych⁵⁰.

Nie ma jednego, pewnego i skutecznego sposobu radzenia sobie z sytuacjami stresującymi. To, co pomogło pokonać trudności jednym, nie musi pomóc innym

⁵⁰ N. Ogińska-Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość, stres a zdrowie*, Difin, Warszawa 2008, s. 78.

w radzeniu sobie ze stresem. Nie należy zakładać, że jedne strategie są lepsze, a inne gorsze. Ważne jest, aby mieć w dyspozycji jak najwięcej różnych sposobów, metod przydanych w walce ze stresem. Na radzenie sobie ze stresem wpływa zarówno aktywne działanie, jak i bierność wobec sytuacji, zarówno działania pozytywne (np. chroniące nasze zdrowie, dobre relacje z bliskimi), jak i takie, które w dłuższej perspektywie mogą powodować skutki negatywne (pogorszenie zdrowia, relacji z bliskimi, jakości wykonywanej pracy)⁵¹.

Na wybór celu i sposobu radzenia sobie wpływają właściwości doświadczanej sytuacji i tego, jak jest ona spostrzegana przez jednostkę oraz właściwości tej jednostki. Wśród tych właściwości istotną rolę mają zasoby, które jednostka ma do dyspozycji. Pod pojęciem tym najczęściej rozumie się pewne czynniki fizyczne, biologiczne, społeczne i psychologiczne, które wpływają na percepcję, ocenę sytuacji, które można wykorzystać w procesie radzenia sobie i które stanowią przeciwwagę lub środek zmieniający proces doświadczania stresu. W literaturze przedmiotu wyróżnić można zasoby zewnętrzne, a zatem te, które tkwią w środowisku człowieka oraz wewnętrzne, stanowiące owe indywidualne właściwości jednostki⁵².

Wśród istotnych zasobów osobistych najczęściej wymienia się:

1. Poczucie kontroli – odnosi się do subiektywnie odczuwanego przez człowieka ulokowania sprawstwa zdarzeń
 - wewnętrzne umiejscowienie kontroli – charakteryzuje osoby z przekonaniem, że wynik działań zależy od ich wysiłków, ich osobistego wpływu;
 - zewnętrzne umiejscowienie kontroli – charakteryzuje osoby z przekonaniem, że życiem sterują czynniki niezależne od ich świadomego, celowego i zamierzonego wpływu, np. los, przeznaczenie, siła wyższa, przypadek, choroba.
2. Poczucie koherencji
 - tendencja do spostrzegania świata, jako sensownego i myślenia, że dysponuje się zasobami pozwalającymi sprostać wymaganiom, jakie stawia życie, które są warte inwestowania i zaangażowania;
 - zmienna składająca się z trzech skorelowanych ze sobą składowych: poczucia zrozumiałości (określa stopień, w jakim człowiek spostrzega bodźce napływające ze środowiska wewnętrznego i zewnętrznego, jako zrozumiałe, uporządkowane, spójne i jasne; poczucia zaradności – określa stopień, w jakim człowiek spostrzega dostępne zasoby, jako wystarczające, aby sprostać wymogom otoczenia (poczucie, że można sprostać wymogom eliminuje poczucie bezradności); poczucia sensowności – jest to stopień, w jakim człowiek czuje, że życie ma sens, a wymagania warte są zaangażowania.

⁵¹ I. Heszen, H. Sęk, *Psychologia zdrowia*, PWN, Warszawa 2007, s. 86.

⁵² G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy...*, op. cit., s. 123.

3. Poczucie własnej skuteczności

- określa przekonania człowieka, że w danej sytuacji jest się zdolnym osiągnąć zamierzony cel;
- może być kształtowane przez: własne doświadczenia (ocena rezultatów), własne stany fizjologiczne i emocje, które towarzyszyły danej sytuacji, przez obserwację innych osób;
- wpływa na dobór strategii, długotrwałość wysiłków i stopień zaangażowania w proces radzenia sobie ze stresem;
- osoby przekonane o swojej nieskuteczności mogą wyolbrzymiać trudności, koncentrować się na własnych brakach, rezygnować z osiągania celów;
- w konsekwencji nie wykorzystują własnych możliwości.

4. Optymizm

- jest istotnym zasobem osobistym, ponieważ wiąże się z oczekiwaniami odnośnie do skutków własnego działania;
- optymiści skłonni są wyjaśniać swoje porażki, jako przejściowe, specyficzne i zależne od czynników zewnętrznych.

5. Twardość

- wpływa na ocenę spostrzeganej sytuacji, determinuje sposoby radzenia sobie i dostępność posiadanych zasobów;
- rozumiana jest, jako wiara w to, że to, co się robi, jest prawdziwe, ważne, ciekawe, oraz przekonanie o posiadaniu wpływu na zdarzenia zachodzące we własnym życiu, sprzyjające traktowaniu stresorów raczej, jako wyzwania niż zagrożenia;
- składa się z trzech elementów: zaangażowania (poczucie sensowności podejmowanych działań, tendencja do włączania się w wiele sytuacji życiowych); kontroli (odnosi się do przekonania i działania człowieka, jako sprawcy przebiegu zdarzeń, możliwości wpływania na własne życie); wyzwania (przekonanie, że zmiana, a nie stabilizacja, jest naturalnym sposobem życia, natomiast potencjalne skutki stresu wspierają rozwój osobisty).

6. Prężność

- wykazuje silne powiązania z takimi zasobami, jak twardość, optymizm, poczucie koherencji, własnej skuteczności;
- oznacza zdolność człowieka do oderwania się od negatywnych doświadczeń i elastycznego przystosowywania się do ciągle zmieniających się wymagań życiowych;
- tendencja do interpretowania otaczającej rzeczywistości, jako ogólnie sprzyjającej (optymizm);
- charakteryzuje osoby ugodowe;
- tendencja do traktowania stresującego zdarzenia w kategorii wyzwania;
- traktowanie niepowodzenia, jako czegoś „normalnego”;
- przekonanie o możliwości wpływania na własne życie (kontrola);
- stabilność emocjonalna.

7. Inteligencja emocjonalna

- składają się na nią takie kompetencje, jak: trafne spostrzeganie emocji własnych i innych osób, ocenianie i wyrażanie emocji, ich wzbudzenie, gdy ułatwiają poznanie, rozumienie informacji mającej znaczenie afektywne, posługiwanie się wiedzą o emocjach oraz regulowanie emocji w celu pobudzenia rozwoju i zapewnienia sobie dobrego samopoczucia;
 - korzyści związane z inteligencją emocjonalną: samoświadomość emocjonalna (lepsze rozpoznawanie i nazywanie własnych emocji, lepsze rozumienie przyczyn uczuć, rozpoznawanie różnicy między uczuciami a działaniami), panowanie nad emocjami (panowanie nad złością, mniej agresywnych i autodestrukcyjnych zachowań, lepsze radzenie sobie ze stresem, mniejszy niepokój w stosunkach z innymi, pozytywniejsze uczucia w stosunku do własnej osoby i innych), produktywnie wykorzystywanie emocji (większa odpowiedzialność, większa zdolność koncentrowania się na zadaniu i skupienia uwagi, lepsze wyniki w pracy lub szkole), empatia (odczytywanie emocji – wrażliwość na uczucia innych osób, lepsza zdolność słuchania innych), stosunki z innymi osobami (lepsze rozwiązywanie konfliktów i wyjaśnianie nieporozumień, większa pewność siebie i zręczność w komunikowaniu się, prospołeczne nastawienie, tolerancja i wyrozumiałość dla poglądów oraz postaw innych osób).
8. Kompetencje poznawcze – umiejętności praktyczne, zdolności, inteligencja, które mogą być wykorzystywane w rozwiązywaniu złożonych sytuacji, wykonywaniu różnych zadań.
9. Kompetencje społeczne – umiejętność nawiązywania i utrzymywania dobrych relacji, asertywność, umiejętność postępowania w sytuacjach konfliktowych, umiejętność komunikowania się, warunkujące skuteczność radzenia sobie w różnych sytuacjach społecznych ukierunkowane na odzyskanie równowagi emocjonalnej⁵³.

Oprócz indywidualnych zasobów, które są istotne z punktu widzenia efektywności radzenia sobie z trudną sytuacją należy uwzględnić zasoby zewnętrzne, przede wszystkim wsparcie społeczne. Wsparcie społeczne można określić, jako rodzaj interakcji społecznej, która zostaje podjęta przez jednego lub obu uczestników w sytuacji problemowej, trudnej, stresowej lub krytycznej.

Proces radzenia sobie ze stresem można ocenić, jako efektywny, gdy doprowadzi do trwałego rozwiązania problemu, co nie pociąga za sobą dodatkowego konfliktu i pozwala zachować pozytywny stan emocjonalny. Jeśli zatem osoba dobrze radzi sobie ze stresorami, może to wpłynąć nawet na wzrost jej zasobów i umiejętności radzenia sobie z nimi w przyszłości. Jeśli jednak osoba stosuje nieadekwatne strategie lub gdy np. na skutek długotrwałego lub silnego stresu dochodzi do znacznego wyczerpania zasobów lub nie jest możliwe stosowanie efektywnych sposobów radzenia sobie, mogą wystąpić negatywne skutki stresu

⁵³ H.S. Friedman, *Uzdrowiająca osobowość*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 218.

(np. zaburzenia stanu zdrowia – zaburzenia psychosomatyczne, nadużywanie alkoholu, leków, zaburzenia stanu psychicznego, poczucie bezradności i inne).

1.5. PROFILAKTYKA STRESU

Reakcja człowieka na sytuację stresową zależy od tego, jak ją postrzega, ocenia i interpretuje, a więc czy odbiera ją jako zagrażającą, czy jako możliwą do przezwyciężenia.

Instytut Gallupa⁵⁴ opracował listę 12 zaleceń dotyczących unikania stresu. Są to⁵⁵:

- dbałość o ogólny dobry stan zdrowia, przestrzeganie zasad higieny zdrowotnej i psychicznej, szczególnie w odniesieniu do wypoczynku;
- unikanie zażywania leków i środków chemicznych;
- korzystanie z profesjonalnej opieki i pomocy lekarskiej oraz psychologicznej;
- regularne uprawianie gimnastyki i aktywność sportowa;
- wykonywanie zajęć dających satysfakcję;
- zapewnienie sobie przyjaznego otoczenia;
- zabieganie o uzyskanie dobrych wyników w pracy;
- zapewnienie sobie dobrej pozycji społecznej,
- rezerwowanie pewnej ilości czasu tylko dla siebie;
- utrzymanie stałej aktywności społecznej (np. towarzyskiej) i intelektualnej;
- otwarte wyrażanie własnych uczuć i opinii oraz asertywność;
- stosowanie ćwiczeń zapobiegających powstaniu napięcia stresowego i je rozładowujących.

Amerykańskie Towarzystwo Psychologiczne opracowało, na podstawie programu Seligmana, dziesięciopunktowy plan „Road to Resilience”. Do odporności psychicznej można dojść, stosując dziesięć zaleceń⁵⁶:

1. Buduj relacje: bliskie relacje z najbliższą rodziną, przyjaciółmi czy znajomymi są bardzo ważne. Zaakceptuj pomoc osób, którym na Tobie zależy. Wspieraj tych, którzy tego potrzebują. Wzmocni nas również zaangażowanie w działalność charytatywną i uczestnictwo we wspólnotach religijnych.
2. Staraj się nie postrzegać kryzysów jako sytuacji, których nie można przezwyciężyć: nie jesteśmy w stanie zapobiegać ciężkim przeżyciom. Możesz jednak wpływać na to, jak je interpretujesz. Postaraj się wyobrazić sobie, jak następnym razem możesz poradzić sobie z problemem.
3. Zaakceptuj zmiany jako nieodłączną część życia: czasem w niekorzystnych okolicznościach realizowanie pewnych zadań nie jest możliwe. Spróbuj

⁵⁴ Instytut Gallupa założony w 1935 roku. Prowadzi badania na rzecz wspierania przedsiębiorstw w różnych jej zakresach i wspomaga organizacje oraz osoby indywidualne w osiąganiu jak najlepszych rezultatów.

⁵⁵ S. Korczyński, *Stres w pracy zawodowej nauczyciela*, Impuls, Kraków 2014, s. 56.

⁵⁶ Ch. Bernet, *Tajemnica odporności psychicznej. Jak uodpornić się na stres, depresję i wypalenie zawodowe*, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2015, s. 151–152.

zaakceptować to, czego nie da się zmienić i skoncentrować na tym, co możesz zmienić.

4. Wyznaczaj efektywne cele: stawiaj realistyczne cele, zamiast skupiać się na rzeczach nieosiągalnych. Zastanów się, co możesz zrobić dziś, żeby zbliżyć się do tego, co zamierzasz osiągnąć.
5. Koncentruj się na zadaniu: w sytuacjach trudnych skoncentruj się na działaniu tak dobrze, jak potrafisz. Nie chowaj głowy w piasek w nadziei, że twoje kłopoty same miną. Wykaż inicjatywę, zastanów się, jak przezwyciężyć problemy.
6. Odnajdź samego siebie: trudna sytuacja to okazja do nauczenia się czegoś o sobie. Może odkryjesz, że stałeś się silniejszy i pewniejszy. Wiele osób twierdzi, że po doświadczeniu traumatycznego wydarzenia ich relacje z bliskimi stały się intensywniejsze.
7. Pracuj nad pozytywnym postrzeganiem siebie: uwierz w siebie i swoją umiejętność rozwiązywania problemów, zaufaj instynktowi.
8. Patrz w przyszłość: staraj się szukać możliwości i dostrzegać szerszy kontekst trudnych doświadczeń. Postaraj się nie wyolbrzymiać wydarzenia.
9. Oczekuj tego co najlepsze: spróbuj optymistycznie spojrzeć na świat, pomoże ci to uzyskać pozytywne nastawienie. Myśl o tym, czego chcesz, a nie o tym, czego się boisz.
10. Zadbaj o siebie: zwracaj uwagę na swoje potrzeby i uczucia. Angażuj się w zadania, które sprawiają ci przyjemność. Regularnie się ruszaj.

Koncepcja stresu postrzeganego jako wynik wzajemnego niedopasowania jednostki i środowiska implikuje przyjęcie jako ogólnej dyrektywy, praktycznej zasady jak najdalej idącego indywidualizowania kontekstu organizacyjnego pracownika. Nie zawsze jest to w pełni możliwe. Istotne ograniczenia w tym względzie może stwarzać zarówno technologia, jak i struktura organizacyjna w instytucji, czy jej system zarządzania.

Stres w organizacji można zwalczać na dwóch poziomach⁵⁷:

- poziom organizacyjny – warunki i rozwiązania technologiczno-organizacyjne, które poprzez swą elastyczność umożliwiają dostosowanie (choćby tylko w niektórych obszarach) środowiska pracy jednostki do jej indywidualnych oczekiwań i potrzeb. Ważne jest także rozpoznawanie czynników stresujących w pracy i próba ich usunięcia lub przynajmniej zminimalizowania;
- poziom indywidualny – oddziaływania nastawione na jednostkę, mające na celu zarówno udzielenie pomocy w zmaganiu się ze stresem, który już wystąpił, jak i budowaniu odporności na stres, który może się dopiero pojawić.

W literaturze z zakresu zarządzania można znaleźć opisy rozbudowanych programów działań, których podjęcie zaleca się przedsiębiorstwom w celu wyeliminowania stresorów zagrażających ich pracownikom. Do przedsięwzięć najczęściej wymienianych można zaliczyć⁵⁸:

- analizę, wyjaśnienie i przeprojektowanie ról organizacyjnych, przy aktywnym udziale zainteresowanych pracowników;

⁵⁷ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 38–39.

⁵⁸ *Ibidem*, s. 39.

- różne formy doradztwa, mające pomóc pracownikom w radzeniu sobie z problemami i trudnościami związanymi z pracą;
- stwarzanie wspierającego klimatu organizacyjnego, opartego na szczerości i otwartości;
- zwiększenie zakresu partycypacji pracowników w podejmowaniu decyzji;
- stwarzanie pracownikom możliwości samodzielnego odkrywania własnych umiejętności oraz stawiania sobie celów poprzez organizowanie seminariów poświęconych planowaniu kariery, stosowanie planowej rotacji stanowiska, diagnozowanie zdolności itp.;
- pozostawienie pracownikom swobody w kształtowaniu fizycznych warunków pracy i decydowaniu o sposobie wykonywania zadań;
- organizowanie seminariów informacyjnych o stresie zawodowym – jego symptomach, następstwach i środkach zaradczych;
- zachęcanie pracowników do uczestnictwa w treningach relaksacyjnych.

Specjaliści proponują kilka sposobów radzenia sobie z napięciem wywołanym stresem: ćwiczenia fizyczne, techniki relaksacyjne oraz konstruktywne postrzeganie rzeczywistości⁵⁹.

Rozwiązaniem najprostszym i stosowanym od najdawniejszych czasów są ćwiczenia fizyczne. Z wielu przyczyn (normy społeczne, służbowe zależności) często nie możemy doprowadzić do ekspresji fizycznej w sytuacjach trudnych. Sposobem na odreagowanie, uwolnienie nadmiernego napięcia emocjonalnego, może być aktywność ruchowa – spacer, jogging, jazda na rowerze czy nartach. Wysiłek fizyczny pozwala redukować agresję i napięcie mięśniowe powstałe w wyniku stresu oraz obniżyć poziom lęku. Warunkiem skuteczności ćwiczeń fizycznych w redukcji napięć psychicznych jest systematyczność.

Ćwiczenia relaksacyjne zostały uznane przez wielu specjalistów jako skuteczne w leczeniu nadmiernego stresu. Pomagają nie tylko obniżyć napięcie mięśniowe, ale także złagodzić napięcia psychiczne. Przeciwdziałają stanom lękowym, doraźnie poprawiają samopoczucie, wpływają korzystnie na sen. Regularne uprawianie ćwiczeń relaksacyjnych zmniejsza nadciśnienie, poprawia funkcjonowanie serca. Za pomocą ćwiczeń relaksacyjnych możemy wpływać na funkcjonowanie naszej wyobraźni i procesów myślenia.

Relaksację stosuje się jako samodzielną technikę, bądź jako procedurę ułatwiającą zastosowanie innych technik, np. treningu autogennego.

Wśród technik relaksacyjnych możemy wyróżnić:

- relaksację wyobraźniową – pozwala osobom przeżywającym napięcie lub lęk osiągnąć stan spokoju i bezpieczeństwa. Polega na stosowaniu sugestii pozwalających na wytworzenie odpowiednich wyobrażeń. Wymaga stworzenia odpowiednich warunków – pomieszczeń cichych, zaciemnionych, umożliwiających rozluźnienie mięśni. Sugestie relaksujące najczęściej dotyczą uczucia

⁵⁹ M. Kamińska, B. Siewierski, A. Skwara, A. Szóstak, *Panowanie nad stresem*, Helion, Gliwice 2005, s. 75–76.

ciężkości i ciepła. Terapeuta sugeruje pacjentowi odczuwanie odpowiednich stanów;

- trening Jacobsona – stan relaksacji wywołany za pomocą rozładowania napięcia mięśniowego poprzez świadome i celowe wywołanie napięcia poszczególnych grup mięśni, a następnie powolne ich rozluźnianie. Poprzez celowe kurczenie i napinanie oraz zwalnianie i rozkurczanie określonych grup mięśni uczymy się dostrzegać różnice pomiędzy stanem napięcia i rozluźnienia, a także nawyku rozluźniania własnych mięśni, czyli ich relaksacji;
- relaksacja muzyką – pozwala na odwrócenie uwagi od przeżywanego lęku i napięcia;
- relaksacja poprzez ruch (gimnastyka, taniec) – poza odwróceniem uwagi występuje tu dodatkowy, istotny czynnik, jakim jest rozładowanie napięcia mięśniowego poprzez wysiłki;
- medytacja – jest techniką koncentracji na własnych procesach fizjologicznych, w wyniku której następuje przełączenie stanu świadomości z codziennego, zwyczajnego stanu aktywności czuwania na inny moduł świadomości. Medytację stosujemy w celu uzyskania stanu relaksacji i odprężenia organizmu.

Pozytywna autosugestia polega na przetwarzaniu z góry wybranych formuł dotyczących naszego zachowania i wyobrażaniu sobie tego zachowania. Za jej pomocą możemy działać na procesy psychiczne i fizjologiczne, leżące poza zasięgiem naszej świadomości.

ROZDZIAŁ II

CHARAKTERYSTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO

2.1. WYPALENIE ZAWODOWE I JEGO SYMPTOMY

Współcześnie coraz częściej mówi się o zjawisku wypalenia zawodowego, zwanego inaczej syndromem chronicznego zmęczenia. Obok depresji jest to prawdziwa epidemia XXI wieku. Pojawia się u przedstawicieli różnych zawodów, głównie u tych, którzy angażowali się w interakcje z drugim człowiekiem, a więc profesjonalnie „pomagających” jak: nauczyciele, pielęgniarki, pracownicy socjalni, terapeuci, przedstawiciele służ mundurowych itp.¹

W literaturze anglojęzycznej tę grupę zawodów określa się mianem *human service professions* lub też w skrócie *helping professions*. Doprowadza to do pewnego paradoksu, a mianowicie te same właściwości zawodowe mogą być źródłem ogromnej satysfakcji i jednocześnie stać się powodem dużych obciążeń i stresu, a w konsekwencji rozwoju zespołu wypalenia zawodowego².

Wydaje się, że w obecnych czasach „trudnego” rynku pracy pracownicy nie ulegają zjawisku wypalenia zawodowego. wręcz boją się o tym mówić, boją się „wypalić”. Pracownicy walczą o swoje miejsce pracy, kształcą się, realizują, chcą być lepsi od innych. Wyraz „wypalenie” istnieje w potocznym języku od zarania dziejów. Mówiąc, że coś się wypaliło, zwykle mamy przed oczami obraz po pożarze, czyli popiół i zgłiszcza. Wypalenie zawodowe jest właśnie niczym innym jak barwnym, obrazowym przedstawieniem tego, co może pozostać po początkowym dużym i płomiennym zaangażowaniu w pracę zawodową. Bardzo wyraźnie kojarzy się z brakiem energii, wyczerpaniem sił, obojętnością, brakiem siły do działania. Kiedyś nie traktowano terminu „wypalenie” poważnie, lekceważono i odsuwano to zjawisko. Najczęściej zaprzeczano pojęciu wypalenia, a nawet jeśli uznawano jego istnienie, to było ono przypisywane ludziom o zaburzonej psychice³.

¹ S. Nazaruk, J. Marchel, *Problem wypalenia zawodowego wśród nauczycieli białskich szkół w kontekście awansu zawodowego*, „Rozprawy Społeczne” 2015, nr 1, t. IX, s. 18.

² G. Dębska, G. Deptuch, *Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2008, nr 16, s. 274.

³ G. Bartkowiak, *Psychologia zarządzania*, AE, Poznań 1999, s. 102.

Wypalenie zawodowe, czyli inaczej syndrom burn out. Ma miejsce w momencie, kiedy praca nie daje już człowiekowi satysfakcji, a pracownik przestaje czuć radość z wykonywanego zawodu, jest przepracowany i nie rozwija się zawodowo. Wypalenie zawodowe występuje na skutek przepracowania i jest on wynikiem stresu. Zjawisko wypalenia zawodowego najczęściej można stwierdzić u ludzi młodych, a w szczególności u osób, które podjęły pracę z bardzo dużym zaangażowaniem i wysokim przeświadczeniem co do roli, jaką powinna spełniać praca, która mają wykonywać. Zjawisko wypalenia zawodowego najczęściej ma miejsce dwa, trzy lata po rozpoczęciu pracy i dotyczy osób, które wykonują zawody związane z kontaktem z ludźmi jak na przykład: pielęgniarki, nauczyciele, lekarze. Wielu psychologów wnioskuje ze swoich badań, że osoby, które obecnie są dotknięte wypaleniem zawodowym wcześniej mogły być pracobolnikami.

Kolejną definicję wypalenia zawodowego w świecie nauki zaproponowała Christina Maslach przedstawicielka psychologii społecznej. Została ona oparta na badaniach ilościowych i jakościowych. Wypalenie zawodowe według amerykańskiej psycholog jest wyjaśnione jako: „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób, które pracują z innymi ludźmi w pewien określony sposób”⁴.

W swojej koncepcji położyła nacisk na czynniki interpersonalne – relacje pomiędzy „udzielającymi pomocy” i „otrzymującymi pomoc”, a także na stosunek osoby pomagającej do samej siebie.

Europejskie Forum Stowarzyszeń Medycznych WHO określa wypalenie zawodowe jako zespół wyczerpania energii emocjonalnej, fizycznej i poznawczej, przejawiający się wyczerpaniem emocjonalnym i fizycznym, brakiem efektywności i kompetencji⁵.

Wypalenie zawodowe jest skutkiem organizmu na stres, którego przyczyną jest zła atmosfera, bądź sytuacja pojawiająca się w pracy, np. reakcją na długotrwałe przeciążenie obowiązkami, zbyt odpowiedzialne oraz trudne zadania, a także wyczerpująca, monotonna praca. Syndrom wypalenia zawodowego pojawia się wówczas, gdy praca staje się niesatysfakcjonująca, a pracownik przestaje rozwijać się zawodowo, odczuwając zmęczenie, obciążenie i niezadowolenie z wykonywanych zajęć⁶.

Syndrom wypalenia zawodowego jest zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego oraz fizycznego, które powodowane jest bezpośrednio przez stres występujący w miejscu pracy. Wypalenie zawodowe to zjawisko, którego skutków doświadcza coraz większa liczba osób będących w przełomowych momentach swojej kariery zawodowej.

⁴ Ch. Maslach, *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] *Wypalenie zawodowe – przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, red. H. Sęk, PWN, Warszawa 2000, s. 13–31.

⁵ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Difin, Warszawa 2006, s. 145.

⁶ Ch. Maslach, M.P. Leiter, *Prawda o wypaleniu zawodowym*, PWN, Warszawa 2011, s. 127.

Zespół wypalenia zawodowego jest związany przede wszystkim z charakterem wykonywanej pracy. Proces wypalenia zależy także od wieku i stażu pracy pracownika, przy czym jest on obserwowany wśród młodszych, zarówno wiekiem, jak i stażem pracy. Zespół wypalenia jest także warunkowany płcią, chociaż związek między tymi zmiennymi nie jest jednoznaczny. Większą skłonność do „wypalania” przypisuje się kobietom, przede wszystkim ze względu na ich większą wrażliwość i labilność emocjonalną, wyższy poziom empatii przejawiający się m.in. w większej skłonności do identyfikowania się z problemami pacjentów czy klientów. Wyraża się ona w tym, że kobiety są bardziej skłonne do emocjonalnego wyczerpania, zaś mężczyźni do depersonalizacji.⁷

Wbrew różnicą występującym w przytoczonych definicjach, każda pokazuje, że wypalenie zawodowe to wyczerpanie, zmęczenie i poczucie bezradności.

- **Wyczerpanie emocjonalne** – jest to pierwszy z objawów procesu wypalenia zawodowego. Człowiek odczuwa pustkę, brak energii i zmęczenie, niechęć do pracy i drażliwość. Pracownik coraz mniej jest zainteresowany swoją pracą, ale czuje, że powinien wkładać coraz więcej wysiłku w wykonywane zadania. Osoba wyczerpana emocjonalnie traci też relacjami z innymi znajomymi z pracy.
- **Depersonalizacja** – czyli uprzedmiotowienie, bądź odczłowieczenie człowieka odczuwa bezosobowość. Pracownik nabiera dystansu do innych, ignoruje ludzi i traktuje ich podmiotowo i cynicznie. Jest to rodzaj ucieczki od relacji, w których potrzebne jest zaangażowanie emocjonalne. Często osoby, których dotyczy wypalenie zawodowe mówią o braku odczuwania uczuć.
- **Obniżone poczucie osiągnięć osobistych** – bądź obniżenie oceny własnych dokonań. Wiąże się z obniżeniem poczucia własnych i osiągnięć zawodowych i kompetycji. Ta ostatnia kategoria dotyczy poczucia własnej zawodowej nieskuteczności. Często pracownik obwinia się za brak umiejętności zawodowych i postrzega swoje stanowisko pracy w złym i negatywnym świetle. Osoba ma problem z zadaniami, jakie zostają mu postawione w pracy.

Wypalenie zawodowe jest psychologicznym zespołem wyczerpania emocjonalnego oraz zanizonego poczucia poczynąń osobistych, który ukazuje się u osób pracujących z innymi ludźmi w różny sposób⁸. Skupia się ono przede wszystkim na poczuciu danej osoby, że jest zbyt obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu zmniejszone.

Przejaw syndromu wypalenia zawodowego dotyczy przede wszystkim osoby wykonujące zawody o cechach wyrażających silne kontakty międzyludzkie. Do takich grup zawodowych zaliczane są głównie⁹:

- edukacja;

⁷ K. Znańska-Kozłowska, *Wypalenie zawodowe – pojęcie, przyczyny i objawy*, <https://www.sbc.org.pl/dlibra/show-content/publication/edition/80839?id=80839> [dostęp: 14.09.2018].

⁸ Ch. Maslach, *Wypalenie się: utrata troski o człowieka*, [w:] P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 1994, s. 233.

⁹ H. Sęk, *Wypalenie...*, *op. cit.*, s. 17.

- policja;
- służba zdrowia;
- jednostki samorządu terytorialnego;
- wymiar sprawiedliwości;
- centra obsługi klientów.

Koncepcja wypalenia zawodowego Ch. Maslach jest najbardziej znanym modelem, który mówi o tym, iż na wypalenie składają się trzy kategorie symptomów. Kategorie te są równocześnie etapami rozwoju syndromu i można je podzielić na negatywne odczucia względem siebie, innych i swojej pracy¹⁰:

- („moja praca nie ma sensu”, „z kim ja pracuję?!”), czyli poczucie zdystansowania do innych, głównie podwładnych, klientów, petentów oraz do samej pracy;
- („już nie mam siły”), czyli odczucia emocjonalnego wyczerpania;
- („już nie jestem tak dobry jak kiedyś”), czyli subiektywne poczucie utraty kompetencji zawodowych.

Według amerykańskich psychoanalityków H. Freudenbergera i G. Northa, których dziedziną zawodową były problemy społeczne przedstawili wypalenie zawodowe w dwunastu etapach¹¹.

W 1981 roku Maslach i Jacson na podstawie badań psychometrycznych opracowały narzędzie pomiarowe zwane MBI (*Maslach Burnout Inventory* – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach). Narzędzie to zostało skonstruowane w taki sposób, by pozwalało oszacować trzy komponenty wypalenia: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację i obniżone poczucie dokonań osobistych. Składał się z 22 pozycji, podzielonych na trzy podskale. Pozycje te sformułowane były w postaci twierdzeń dotyczących osobistych odczuć czy postaw i odpowiadało się na nie w kategoriach częstości (na 7 – punktowej skali) z jaką respondent ich doświadcza. W tej pierwotnej wersji była także skala odpowiedzi dla intensywności odczuć, ponieważ jednak oceny intensywności nie dostarczały nowych informacji w zestawieniu z ocenami częstości, z drugiego wydania MBI usunięto skalę intensywności (1986). Kwestionariusz MBI znalazł szerokie zastosowanie w badaniach nad wypaleniem i zarówno samo narzędzie pomiarowe, jak stanowiący jego podstawę model uzyskały mocne podstawy empiryczne¹².

Symptomy wypalenia zawodowego podzielić można na trzy grupy¹³:

1. Wyczerpanie emocjonalne będące stanem permanentnego zmęczenia, kiedy nie ma możliwości na zregenerowanie sił. Skutkuje to niemożnością wykonywania zadań. Jego przejawem jest niechęć do wykonywania służbowych obowiązków, dolegliwości zdrowotne oraz częsta absencja w pracy.

¹⁰ H. Sęk, *Spółeczna psychologia kliniczna*, PWN, Warszawa 2002, s. 243.

¹¹ S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 165–180.

¹² H. Sęk, *Wypalenie...*, op. cit., s. 23.

¹³ *Ibidem*, s. 19.

2. Depersonalizacja, czyli narastająca obojętność wobec osób, którym się pomaga, unikanie kontaktów z nimi, okazywanie przedmiotowego stosunku oraz sztywne trzymanie się przepisów. Przejawem jest także okazywanie braku współczucia dla tych osób, a także obwinianie ich za własne problemy.
3. Osiągnięcia osobiste, gdzie dochodzi do obniżenia poczucia własnej wartości zawodowej, kompetencji, czy sukcesów. Skutkiem jest pogorszenie efektów pracy, również w związku z celowym przedłużaniem jej, mała skuteczność pracy bądź świadome jej unikanie¹⁴.

Tabela 3. Opis procesu wypalania Freudenberger'a oraz North'a

ETAP	OPIS
Etap 1	Ciągły przymus pokonania swojej osoby oraz innych ludzi własne wartości
Etap 2	Powiększenie aktywności i kreatywności w pracy. Etap charakteryzuje się udo- wadnianiem własnych wartości, wzrasta przekonanie, że wszystkie zadania na- leży wykonywać samemu.
Etap 3	Zobojętnienie na potrzeby własne. W tym etapie pojawia się naużywanie alko- holu, papierosów bądź kawy. Pojawiają się problemy ze snem. Potrzeby związa- ne z relaksem lub kontakt ze społeczeństwem są oddalone.
Etap 4	Powiązanie i destabilizacja wewnętrznych potrzeb z zewnętrznymi warunkami i wymogami. W tym etapie następuje utrata energii. Charakteryzuje się brakiem punktualności i roztargnieniem.
Etap 5	Rewaloryzacja, czyli przewartościowanie. Przekonania i światopogląd są osła- bione, a postrzeganie przytłumione. Często następuje reaktywowanie przyjaźni.
Etap 6	Należy zastosować mechanizm wyparcia, żeby móc wieść dalej życie. Charak- teryistyczne symptomy w tym etapie to odizolowanie się od ludzi, cynizm itp.
Etap 7	Niechęć i odraza do społeczeństwa. Następuje wycofanie się i utrata nadziei na przyszłość. Zaspokojenie swojej potrzeby człowiek szuka w narkotykach bądź in- nych środkach psychoaktywnych.
Etap 8	Rażące i niezaprzeczalne zmiany w zachowaniu. Izolowanie się. Etap charaktery- zuje się tendencją do podejrzliwości, wrogości do świata.
Etap 9	Utracenie własnej świadomości. Istnieje przeświadczenie, że funkcjonuje się au- tomatycznie.
Etap 10	Poczucie pustki i wewnętrzne osamotnienie. Etap charakteryzuje się atakami paniki oraz odczuwaniem lęku przed ludźmi.
Etap 11	Depresja. Mogą występować myśli samobójcze. Etap charakteryzuje się obniże- niem nastroju, bezsilnością, rozpaczą i wyczerpaniem.
Etap 12	Pełnoobjawowe wypalenie. Całkowite wyniszczenie organizmu (fizyczne, psy- chiczne, emocjonalne). Słaba odporność na choroby układu pokarmowego i choroby serca.

Źródło: S.M. Litzke, H. Schuh, *op. cit.*, s. 23.

¹⁴ M. Wojdak-Piątkowska, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnic-
two Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 233.

2.2. PRZYCZYNY WYPALENIA ZAWODOWEGO

Psycholog Christina Maslach wraz z Michael Leiter podczas badań również uwagę na czynnik organizacyjny i podają jego sześciogrupowy podział¹⁵:

- wartości – czyli konflikty wartości, różnie pomiędzy osiągnięciami firmy (organizacji), a pracownika, wymaganie zachowań, które są nie poprawne z wartościami pracownika;
- docenianie i wynagrodzenie – niskie i za małe zarobki. Brak doceniania i motywacji. Nie pojawiają się już nagrody (pieniężne i rzeczowe – pozafinansowe);
- przeciążenie pracą – zbyt mało czasu przeznaczonego na określone i wyznaczone zadania, pośpiech. Brak możliwości sprostania przedstawionym wymaganiom. Pogodzenia życia codziennego i rodzinnego z pracą jest niewykonalne;
- sprawiedliwość – występuje faworyzowanie, wyróżnianie oraz dyskryminowanie;
- kontrola – brak udziału w zarządzaniu organizacją (firmą), podczas podejmowania decyzji. Spora odpowiedzialność bez przywilejów decyzyjnych;
- relacje społeczne – brak pomocy ze strony przełożonego i współpracowników, konflikty. Izolowanie i kwestionowanie kompetencji.

Psychologia amerykańska wyróżnia kilka faz wypalenia zawodowego. Pierwszy z nich to miesiąc miodowy, czyli zachwyt i zauroczenie pracą. Drugi etap to przebudzenie, czyli moment kiedy człowiek zaczyna pracować coraz więcej, ale stara się by ten ideowy obraz nie został zniszczony. Kolejna faza to szorstkość. Zadania, które pracownik dostaje do wykonania wymagają dużo więcej pracy, a dodatkowo pojawiają się problemy z kontaktem i relacjami ze znajomymi w pracy. Czwarta faza to wypalenie pełnoobjawowe. Następuje całkowite wyczerpanie psychiczne i fizyczne. Pojawia się depresja i chęć ucieczki z pracy. Ostatni etap to odradzanie się, czyli leczenie z wypalenia zawodowego¹⁶.

Na pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego mają wpływ trzy grupy czynników, do których należą¹⁷:

1. Czynniki zewnętrzne ściśle związane z pracą zawodową, do których należą:
 - długie godziny pracy, które nagannie wpływają na życie rodzinne;
 - niepewność standardów pracy (zmiany w określeniu charakteru i zasad pracy);
 - rozbieżność między sztywnymi, biurokratycznymi wymaganiami przełożonych, a oczekiwaniami klientów;
 - zbyt niskie zarobki;

¹⁵ T. Chirkowska-Smolak, *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2009, nr 4.

¹⁶ E. Biłska, *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*. „Niebieska Linia” 2004, nr 4.

¹⁷ H. Sęk, *Wypalenie...*, *op. cit.*, s. 25.

- brak możliwości uczestniczenia w podejmowaniu decyzji;
 - duża ilość nałożonych na pracownika obowiązków;
 - słabe kontakty z innymi współpracownikami, utrudniające wzajemną pomoc;
 - mała skuteczność rozwiązywania problemów klientów;
 - zablokowanie porozumienia, bądź słaby przepływ informacji między pracownikiem, a przełożonym i klientem;
 - nadmierna rutyna: powtarzanie tego samego rodzaju pracy przez długi okres.
2. Czynniki związane z sytuacją osobistą, mianowicie:
- kryzys małżeński;
 - kłopoty z dojrzewającymi dziećmi;
 - kłopoty zdrowotne;
 - poczucie upływu życia;
 - poczucie niespełnienia dla osób samotnych;
 - problemy z własnymi starzejącymi się rodzicami.
3. Czynniki osobowościowe, do których należą takie cechy, jak:
- niepewność, niska samoocena, które sprzyjają niskim efektom działania i powierzchownym relacjom interpersonalnym;
 - nadmierna podejrzliwość, rywalizacja, agresywność, manipulowanie otoczeniem, które doprowadza do konfliktu w zespole i z klientami, przez co praca staje się nieefektywna i służy bardziej zapewnieniu potrzeby dominowania i kontrolowania innych niż pomocy potrzebującym;
 - osoby o nieugruntowanym poczuciu własnej wartości, mające trudności z opanowaniem własnych emocji, mogą się szybko załamywać w trudnych sytuacjach, reagować silnymi negatywnymi emocjami, skierowanymi na sytuacje zewnętrzne i na siebie, a w konsekwencji reagować izolacją od pracy;
 - aktywność, wysoki poziom aspiracji, wysokie wymagania stawiane sobie i innym;
 - osoby silne, ambitne, które pracują z dużym nakładem wysiłku i wiele czasu poświęcają swojej pracy zawodowej.

Czynniki, które powodują stres w dużej mierze mogą działać na całe grupy społeczne, bądź tylko na pojedyncze osoby. Poziom stresu, który często jest wywołany określoną sytuacją jest często zależny od podmiotowej oceny jego znaczenia oraz oceny swych umiejętności rozwiązania istniejących barier. Dlatego ogromne znaczenie przy tejże ocenie ma kontrola emocjonalna oraz wsparcie ze strony społeczeństwa¹⁸.

¹⁸ A. Bańka, *Wypalenie zawodowe*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki*, t. 3, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s. 166.

Wypalenie zawodowe, czyli tzw. syndrom Burnout może wynikać z wielu czynników, zarówno tych zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Do najważniejszych z nich zalicza się¹⁹:

Charakter pracy. Wykonywany każdego dnia zawód oraz jego specyfika należą do najczęstszych przyczyn wypalenia zawodowego. Tyczy się to przede wszystkim osób, których praca polega na stałym, intensywnym kontakcie z ludźmi oraz ich problemami i pojawiającymi się barierami. Są to głównie terapeuci, lekarze, nauczyciele, policjanci, pracownicy społeczni, którzy na co dzień muszą zmagać się z wieloma sytuacjami wywołującymi u nich emocjonalne zaangażowanie.

Środowisko pracy. Niezbędna jest odpowiednia atmosfera w pracy oraz współpracownicy, będący wsparciem w wielu sytuacjach. Często osoby dotknięte wypaleniem zawodowym były osamotnione w pracy, pozbawione wsparcia osób trzecich, mogące liczyć wyłącznie na siebie.

Niespełnione aspiracje zawodowe. Kolejną z przyczyn wypalenia zawodowego jest rutyna w pracy. Brak awansu, możliwości rozwoju, czy oderwanie się od codziennej monotonii jest dość bolesnym ciosem dla osób, które są nastawione na osiągnięcie nowych szczytów swojej zawodowej kariery.

Perfekcjonizm. Postawienie sobie zbyt ambitnych celów, które często są niemożliwe do wykonania w danym środowisku pracy, podeście do obowiązków zawodowych w sposób nadmiernie dokładny mogą być skutkiem wypalenia zawodowego²⁰.

Stres i nadmierne wymagania w pracy. Stres jest długotrwałym stanem wzmożonego napięcia będący wynikiem nadmiernych obowiązków oraz oczekiwaniami przełożonego, których człowiek czasem nie jest w stanie spełnić – również jest to jedna z przyczyn wypalenia zawodowego. Pomimo, że swe obowiązki dana osoba wykonuje rzetelnie, w danym momencie zaczyna brakować energii i zapału a jakość pracy znacznie maleje. Zanika motywacja i satysfakcja z wykonywanych czynności.

2.3. PROFILAKTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO

Profilaktyka jest to działania oraz środki wykorzystywane w celu zapobiegania chorobom. Stosuje ona rozmaite narzędzia i środki zapobiegawcze mające na celu przede wszystkim niedopuszczenia do wypadków, czy jakichkolwiek uszkodzeń ciała i zdrowia.

W sytuacji jakichkolwiek problemów związanych ze stresem, czy wypaleniem zawodowym zapobieganie dotyczy bardzo szerokiego obszaru działań. Oznacza to, iż z jednej strony dotyczy wszelkich starań zmierzających ściśle do podwyższenia szans i zasobów sprzyjających zdrowemu stylowi życia. Zawiera te działania,

¹⁹ W. Okła, S. Steuden, *Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających*, „Roczniki Psychologiczne”, t. II, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 1999, s. 142.

²⁰ *Ibidem*, s. 132.

które stawiają sobie za cel zmniejszanie różnego typu kosztów mających związek ze skutkami wypalenia, jak również minimalizowanie już istniejącej i przyszłej populacji osób mającej podobne problemy²¹.

Działania zapobiegawcze obejmują trzy niezbędne fazy²²:

- profilaktykę pierwszorzędą;
- profilaktykę drugorzędą;
- profilaktykę trzeciorzędą.

Celem profilaktyki pierwszorzędowej jest zminimalizowanie, bądź zapobieganie inicjacji i wynikających z tego problemów związanych z wypaleniem zawodowym. Profilaktyka drugorzędowa natomiast skupia się na wszystkich osobach, które znajdują się w tzw. grupach wysokiego ryzyka, czyli osób, które odczuwają już niechęć do pracy. Natomiast profilaktyka trzeciorzędowa obejmuje osoby już dotknięte wypaleniem zawodowym, którym należy pomóc oraz niwelować wszelkie zahamowania przed specjalistą i podjęciem leczenia.

Wszelkie działania mające na celu zapobieganie wypaleniu zawodowemu, są możliwe do spełnienia. Najważniejsze jest uświadomienie sobie problemu oraz istoty zagrożenia. Najbardziej ogólna pomoc dla własnej osoby to aktywność fizyczna, relaks, zainteresowania. Niebagatelne znaczenie ma również szacunek dla samego siebie oraz troska o swoje zdrowie. Poniżej zaprezentowano sposoby zwalczania i zapobiegania wypaleniu zawodowemu:

- Krok za krokiem. To próba wykonania szeregu życiowych celów oraz zastanowienia się na czym człowiekowi najbardziej w życiu zależy. Trzeba wyrobić sobie pragnienie tego, co się chce w życiu osiągnąć. Następnym bardzo ważnym krokiem jest przygotowanie planu pozwalającego na mierzenie postępów oraz utrzymanie entuzjazmu. Należy pracować na tym, aby rozwinąć w sobie wiarę w siebie i swoje możliwości, a w momentach słabości powinno się koncentrować na mocnych stronach, a nie na słabościach²³.
- Odpoczywać i wyłączać wątki do swojego życia. Zmniejszanie napięcia związanego z pracą przez robienie sobie przerw w pracy, wykorzystywanie urlopów i dni wolnych to niedoceniana forma wypoczynku mającego ogromne znaczenie w zapobieganiu wypalenia zawodowego²⁴.
- Nie angażować się zanadto. Emocjonalne wyjałowienie pogłębia się, gdy zanadto człowiek angażuje się w problemy innych lub sprawy nie dotyczące go bezpośrednio. *Zanadto* – oznacza, że pewien stopień zaangażowania

²¹ L. Cierpiakowska, *Alkoholizm – przyczyny, leczenie, profilaktyka*, UAM, Poznań 2000, s. 213.

²² J. Szymańska, *Programy profilaktyki, podstawy profesjonalnej psychoprofilaktyki*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2000, s. 145.

²³ R. Bibik, *Aby światło nie zagasło, czyli jak zapobiegać zespołowi wypalenia zawodowego*, „Wszystko dla Szkoły” 2002, nr 9, s. 11.

²⁴ M. Gałkowska-Jakubik, *Podręcznik prowadzenia kampanii dla organizacji pozarządowych*, Biblioteka „Zielonych Brygad”, 2001, nr 24, s. 14.

uczuciowego jest konieczny; niebezpieczne jest natomiast, gdy zaczyna się tracić granicę, traktując sprawy zewnętrzne lub życie innych jako część siebie samego. Jeśli tak się dzieje – trzeba stanąć z boku i opisać sytuację, jakby dotyczyła ona zupełnie kogoś innego. Zmieniając perspektywę, można uzyskać dystans do jakiegoś uczucia lub osoby, można dostrzec zupełnie inne emocje.

- Sprawianie sobie przyjemności. Praca policjanta jest bardzo trudna i wyczerpująca dlatego należy mieć wyćwiczone ciało i odporną psychikę, oraz poświęcać dużo energii dla siebie samego np. uprawianie sportów, odpoczynek na łonie natury.
- Podkreślać korzyści. Zauważanie tego co dobre i korzystne dla każdego człowieka budzi pozytywne emocje, przynosi satysfakcję i radość, pracuje się wtedy przyjemniej i mniej męcząco.
- Poznać siebie i swój potencjał. Podstawowym elementem zapobiegania wypaleniu zawodowemu jest uświadomienie sobie swoich mocnych stron, zidentyfikowanie zalet i potencjalnych możliwości. Świadomość własnego potencjału sprzyja pozytywnej konfrontacji z innymi ludźmi, korzystnej autoprezentacji, koncentracji na pozytywnych własnościach innych ludzi oraz zwiększeniu poziomu energii życiowej.
- Relaks. Obecność stresu w życiu człowieka jest faktem, z którym należy się pogodzić. Nie znaczy to jednak, że godzić się trzeba z niszczącymi jego konsekwencjami. Każdy radzi sobie z tym problemem w indywidualny sposób. Indywidualnie również, w zależności od konstrukcji psychofizycznej, bagażu genetycznego i uwarunkowań środowiskowych, radzi sobie z nim organizm.
- Dekompresja. Stan napięcia emocjonalnego, który towarzyszy pracy, może mieć zgubny wpływ na relacje z rodziną i przyjaciółmi. Aby sobie z tym poradzić, należy traktować dom i pracę jako dwa oddzielne światy i zdać sobie sprawę, że niezbędne jest przechodzenie z jednego stanu w drugi. Bardzo pomaga tu samotność. Podstawą wielu technik dekompresji jest hasło „zwolnij, poruszasz się zbyt prędko”.
- Szukać wsparcia wśród innych (rodziny, przyjaciół), gdyż jest to nieodzownym elementem w życiu każdego człowieka. Jeżeli problem jest zbyt osobisty, pomocą mogą służyć specjaliści, psychologowie, psychiatrzy.
- Wprowadzać zmiany. Ostatnim elementem, który może pomóc w zapobieganiu wypaleniu zawodowemu, jest wprowadzanie zmian. Rutyna, znudzenie oraz frustracja to pierwsze symptomy, których należy unikać. Pobudzanie ciekawości, wyzwania umożliwiają rozwój i poczucie satysfakcji. Zmiany mogą dotyczyć czynności codziennych²⁵:
 - zmiana trasy do pracy,
 - wyjście z psem w nowym miejscu,
 - zmiana ćwiczeń,
 - nieplanowane wyjścia do kina, teatru.

²⁵ M. Anczewska, *Jak uniknąć objawów wypalenia w pracy z chorymi*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa 2004, s. 122.

Prowadzone przeciwdziałania wypaleniu można również podzielić w zakresie działań indywidualnych, kontaktów z innymi.

W zakresie działań indywidualnych:

Życie w higienie²⁶:

- dbanie o siebie, uprawianie sportów,
- regenerowanie swoich zasobów energii.

²⁶ S. Celińska-Nieckarz, *Pracownik wypalony, czyli przyczyny i skutki utraty motywacji osiągnięć*, „Personel” 1998, nr 11, s. 14.

ROZDZIAŁ III

CHARAKTERYSTYKA POLICJI

3.1. GENEZA POWSTANIA POLICJI

Policja to działalność administracyjna oraz właściwy korpus zorganizowany w sposób wojskowy. Pojęcie „policja” ukazało się w starożytności, pod greckim pojęciem „*politeia*” co znaczyło ustrój państwa ateńskiego i formy rządzenia większą częścią regulacji życia państwowego¹. Politeia miała zagwarantować obywatelom jak najlepsze warunki bytowe. Wolność obywatelska nie została określona w sposób dokładny i często postrzegano ją przez pryzmat państwa, które określało jednokowe dla wszystkich zasady życia społecznego i egzekwowało ich przestrzeganie na ogół przy użyciu siły. Było więc zapewnieniem ładu społecznego, postępowało sprawiedliwie względem wszystkich stosując te same reguły i formy działania². Ideał ten uległ wielkim zmianom po upadku państwa starożytnego, po czym państwa średniowieczne, odstąpiły od zasad równości obywatelskiej i demokracji, która choć ułomna była zasadą organizującą życie obywatelskie.

W czasach średniowiecza pojęcie władzy państwowej oznaczało prawo przeniesione na konkretną osobę, ilość uprawnień, jakie posiadał panujący, aby pełnić wszelkie zadania państwowe. Dużą rolę odgrywała religia, gdyż kościół posiadał władzę nad państwem i często niszczył jego jedność. Pełnił także wiele zadań i kompetencji państwowych, do których należało szkolnictwo, czy opieka nad uboższymi wówczas, gdy państwo miało tylko skupiać się nad porządkiem i ładem prawnym oraz ochroną jednostki przed wszelkimi pojawiającymi się niebezpieczeństwami zewnętrznymi. Niebezpieczeństwa te wynikały głównie z rozbicia stanowego oraz zależności władzy państw średniowiecznych od kościoła³. Państwa średniowieczne mimo zadań jakie związane były z bezpieczeństwem wewnętrznym skupiały uwagę na ochronie obywateli przed wrogami ukazującymi się na publicznych ulicach⁴. W XIV wieku przeprowadzono zmiany wewnętrzne

¹ J. Czapska, J. Wójcikiewicz, *Policja w społeczeństwie obywatelskim*, Kantor Wydawniczy Zakamycze. Kraków 1999, s. 112.

² *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*, red. A. Szymaniak, W. Ciepiela, Wydawnictwo Naukowe INPiD, Poznań 2007, s. 107.

³ A. Misiuk, *Historia policji w Polsce od X wieku do współczesności*, AiP, Warszawa 2008, s. 165.

⁴ Z. Leoński, *Materiałne prawo administracyjne*, C. H. Beck, Warszawa 2000, s. 173.

państw. Zmiany te ściśle dotyczyły kościoła⁵. W wieku XVI i XVII nazywano policją całą wewnętrzną administrację poza sądownictwem, wojskowością, jak też skarbowością. W roku 1914 początek swój miały organy policyjne, które poprzez swe kompetencje zawodowe stały się siłą nadzorczą dla władz zaborczych.

Poprzez kształtowanie się profesjonalnych i dobrze wyspecjalizowanych instytucji wzrastała liczba wykwalifikowanych i fachowych kadr, które mogły zasilać w przyszłości szeregi Policji w niepodległej Rzeczypospolitej. Natomiast po rozpoczęciu okupacji wybranych ziem Królestwa Polskiego przez wojska niemieckie w sierpniu 1914 roku nowe władze zorganizowały znaczne zmiany organizacyjne i kompetencyjne organizacji obywatelskich, które wspierały Policję zachowując przy tym formacje paramilitarne. W zastępstwie za Straż Obywatelską z dniem 1 lutego 1916 roku powołano Milicję Miejską, czyli organ porządkowy podlegający władzom samorządowym będącym uzależnionym od władz okupacyjnych. Nie posiadała ona żadnych uprawnień politycznych i kryminalnych lecz działała w kilku odmiennych okresach historycznych. Jej inicjacja zaowocowała, gdy w Polsce odbywały się działania wojenne, a Europę miała wkrótce podzielić „żelazna kurtyna”. Nadrzędnym zadaniem Milicji Miejskiej było zachowanie porządku na ulicach oraz prowadzenie działań związanych ze stanem: sanitarnym, przemysłowym, handlowym i budowlanym.

Wszyscy członkowie Milicji Miejskiej byli pracownikami zawodowymi, których opłacały samorządy. Wyróżniali się oni jednolitym umundurowaniem, a ich uzbrojenie stanowiła broń biała. Dzięki doświadczeniom jakie zdobyli w czasie służby w Milicji Miejskiej, funkcjonariusze mogli przygotować się do objęcia stanowisk w Policji Polskiej. Milicja Miejska zakończyła swoje funkcjonowanie⁶.

W dniu 5 grudnia 1918 roku został wydany dekret o organizacji państwowej Milicji Ludowej. Zgodnie z art. 1 tegoż dekretu Milicja Ludowa powołana została dla ochrony i zapewnienia spokoju ludności miast i wsi oraz walki z wszelkimi przejawami bezładu społecznego, dla przeprowadzenia zarządzeń władz państwowych. Następnie w dniu 9 stycznia 1919 roku wydano kolejny dekret o organizacji policji komunalnej, na podstawie którego wszystkie dotychczasowe milicje samorządowe, miejskie i komunalne zostały przemianowane na policję komunalną, podporządkowaną Naczelnej Inspekcji Komunalnej. Trzeba nadmienić, iż wyżej wymienione dekrety obowiązywały jedynie na terenie byłego Królestwa Kongresowego⁷. Zaledwie osiem miesięcy od odzyskania niepodległości, a sześć od wyłonienia polskiego parlamentu, dnia 22 lipca 1919 roku Sejm Ustawodawczy Rzeczypospolitej Polskiej uchwalił ustawę o Policji Państwowej. Świadczy to o tym, jak ważką sprawą dla naszego nowopowstałego państwa było powołanie

⁵ *Ochrona bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego w Polsce w latach 1944–1988*, red. T. Walichnowski, Akademia Spraw Wewnętrznych, Warszawa 1989, s. 121.

⁶ H. Piecuch, *Tajna historia Polski. Imperium służb specjalnych „od Gomułki do Kani”*, Agencja Wydawnicza CB, Warszawa 1997 s. 57.

⁷ M. Ostrowska, Z. Dymińska, *Poczucie bezpieczeństwa wśród służb mundurowych na przykładzie Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz Straży Miejskiej*, UKiP J&D Gębka, Kraków 2014, s. 17.

organu dla ochrony i bezpieczeństwa publicznego. Z chwilą wprowadzenia tej ustawy straciły moc obowiązujące dekrety o Milicji Ludowej i Policji Komunalnej, a ich zadania przejęła Policja Państwowa, której nazwa podkreślała zależność tego organu od władz państwowych. Ten akt prawny był zwięzłym dokumentem, który regulował jedynie podstawowe zasady ochrony porządku i bezpieczeństwa publicznego oraz organizacji Policji. Wymieniona ustawa regulowała kwestie związane z wykonywaniem zadań przez policję państwową, zwaną powszechnie „policją granatową”, która miała być organem wykonawczym władz państwowych i samorządowych, urzędów prokuratorskich i władzy sądowniczej. Minister Spraw Wewnętrznych zarządzeniami miał regulować szczegółowe kwestie, jakie nasuwały się w trakcie realizacji ustawy. Dodatkowo szczegółowe problemy miały być rozwiązywane na podstawie okólników oraz rozkazów Komendanta Głównego Policji.

Ustawa z 24 lipca 1919 roku stanowiła, że Policja jest przystosowana do administracyjnego podziału państwa i dzieli się na:

- komendy okręgowe, łączące kilka lub kilkanaście komend powiatowych;
- komendy powiatowe, odpowiadające terytorialnie powiatom;
- komisariaty, obejmujące większe miasta w powiatach lub dzielnice w dużych miastach;
- posterunki stałe w gminach.

W miastach, które stanowiły samodzielną jednostkę administracyjną, miały być utworzone komendy powiatowe lub okręgowe.

Już od sierpnia 1919 roku rozpoczęto proces organizacyjnej budowy Policji Państwowej. Ostatecznie w okresie międzywojennym utworzono 16 jednostek szczebla wojewódzkiego, w tym Komendę Policji Państwowej miasta stołecznego Warszawy. Jednostkami niższego szczebla były Komendy Powiatowe Policji Państwowej, oraz równorzędne określane mianem, „Komend Policji Państwowej miasta”. Jednostkami najniższego szczebla były komisariaty i posterunki powiązane z gminami miejskimi i wiejskimi.

Organizacja wewnętrzna Policji Państwowej ulegała wielokrotnie zmianom i była dość złożona.

W zakresie wykonywanych zadań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i porządku publicznego można było wyodrębnić trzy podstawowe części Policji Państwowej, były to:

- Policję ogólną (mundurową) wypełniającą głównie funkcje prewencyjne;
- Policję Śledczą (kryminalną) podejmującą działania w wypadku popełnienia przestępstw;
- Policję polityczną, której celem było przeciwdziałanie i walka ze strukturami i zjawiskami gładzącymi w porządek konstytucyjny państwa.

Na czele Policji w państwie stał Komendant Główny Policji, który podlegał bezpośrednio Ministrowi Spraw Wewnętrznych. Komendanta Głównego Policji mianował Naczelnik Państwa na wniosek Ministra Spraw Wewnętrznych.

Komendantowi Głównemu Policji podlegali bezpośrednio komendanci okręgowi, którzy sprawowali zwierzchnią władzę Policji w okręgu i zajmowali się wszelkimi sprawami związanymi z organizacją, administracją, uzupełnieniem i wyszkoleniem Policji w okręgu. Na czele urzędów śledczych stali naczelnicy Policji śledczej podlegli bezpośrednio Komendantowi Okręgowemu Policji. Na czele Policji w powiecie stał komendant powiatowy, a na czele komisariatu – komisarz policyjny. Wyższych funkcjonariuszy Policji Państwowej mianował Minister Spraw Wewnętrznych na wniosek Komendanta Głównego Policji.

W lipcu 1926 roku policja polityczna utraciła swoją odrębność i została włączona w struktury służby śledczej. Policja Państwowa, aby funkcjonować i wypełniać zadania musiała posiadać ogniwo o charakterze wspomagającym. Organy te usytuowane były na szczeblu Komendy Głównej Policji Państwowej i zajmowały się sprawami organizacyjnymi z zakresu administracji, zaopatrzenia i szkolenia policjantów.

Za ten ostatni obszar odpowiedzialne było szkolnictwo policyjne, któremu nadano stabilny kształt organizacyjny w 1928 roku. Organizacja i zakres działania Policji Państwowej określone zostały następnie rozporządzeniem Prezydenta RP z dnia 6 marca 1928 roku o Policji Państwowej. Rozporządzenie to zmieniało pozycję ustrojową Policji. Została ona określona jako jednolity, zorganizowany na wzór wojskowy korpus przeznaczony do utrzymania bezpieczeństwa, spokoju w miejsce państwowej organizacji służby bezpieczeństwa. Policja Państwowa formalnie istniała, aż do dnia 15 sierpnia 1944 roku.

Przyjęty 27 lipca 1944 roku dekret „O ustanowieniu Milicji Obywatelskiej” zdecydował, iż każda rada narodowa, miejska, czy gminna, powołuje MO do strzeżenia bezpieczeństwa i porządku publicznego na terenie swego działania, jak również wykonuje nad nią nadzór pod względem gospodarczym i budżetowym⁸.

Pod koniec 1954 roku ukształtowanie policyjnego aparatu uległo reorganizacji. Dekretem z grudnia 1954 roku o naczelnych organach administracji państwowej w zakresie spraw wewnętrznych i bezpieczeństwa publicznego zniesiono urząd Ministra Bezpieczeństwa Publicznego, powołując na jego miejsce dwa organy tj. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Komitet do spraw Bezpieczeństwa Publicznego⁹. Milicja została wówczas oddzielona od organów bezpieczeństwa publicznego, przechodząc do zakresu działania Ministra Spraw Wewnętrznych. Następnie dekretem z dnia 21 grudnia 1955 roku o organizacji i zakresie działania Milicji Obywatelskiej określono, że jest to uzbrojona formacja powołana do ochrony spokoju, ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego, podlegająca Ministrowi Spraw Wewnętrznych¹⁰. W listopadzie 1956 roku pozorna likwidacja aparatu bezpieczeństwa publicznego, doprowadziła do zmiany

⁸ *Ochrona bezpieczeństwa..., op. cit., s. 130.*

⁹ Art. 1, 5 i nast. Dekret z dnia 7 grudnia 1954 r. o naczelnych organach administracji państwowej w zakresie spraw wewnętrznych i bezpieczeństwa publicznego Dz.U. 1954 Nr 54, poz. 269.

¹⁰ Art. 1 i nast. Dekret z dnia 21 grudnia 1955 r. o organizacji i zakresie działania Milicji Obywatelskiej Dz.U. 1955 Nr 46, poz. 311.

struktur, tworząc Służbę Bezpieczeństwa. Wówczas na podstawie decyzji Rady Ministrów z dnia 4 grudnia 1956 roku utworzono także Zmotoryzowany Odwód Milicji Obywatelskiej (ZOMO). Formację tę utworzono jako siły specjalne powołane do przywracania bezpieczeństwa i porządku publicznego. Przetrwiała ona, aż do rozpadu systemu komunistycznego na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych XX wieku.

Cytowany dekret obowiązywał do 14 lipca 1983 roku, kiedy to weszła w życie ustawa o urzędzie Ministra Spraw Wewnętrznych i zakresie działania podległych mu organów. Minister był naczelnym organem administracji państwowej w dziedzinie ochrony bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego, a także ochrony przed bezprawnymi zamachami na życie i zdrowie ludzkie oraz dorobek materialny i kulturalny społeczeństwa. Minister wykonywał swoje zadania przez Służbę Bezpieczeństwa, Milicję Obywatelską, podległe mu jednostki wojskowe oraz straż pożarną¹¹.

Milicja Obywatelska, najdłużej działająca formacja policyjna w Polsce przestała funkcjonować po blisko 46 latach.

W 1989 roku w ramach Okrągłego Stołu, rozmowami przedstawicieli opozycji solidarnościowej z władzami PRL, zapoczątkowano przemiany społeczno-ustrojowe. Dotyczyły one wielu obszarów życia publicznego, społecznego i gospodarczego. Po wolnych wyborach, jakie odbyły się 4 czerwca 1989 roku władzę przejęła opozycja, dokonując transformacji ustrojowej. Przebudowa resortu spraw wewnętrznych miała być podwaliną pod konstrukcję nowego aparatu policyjnego, odpowiadającego standardom państwa demokratycznego.

Wszelkie dylematy, które dotyczyły się zmian w obrębie służb porządkowych zostały wyjaśnione 6 kwietnia 1990 roku wówczas, gdy Sejm przyjął tzw. pakiet ustaw policyjnych, gdzie zniesiona została Milicja Obywatelska, a jej miejsce zajęła Policja.

W Ustawie o Policji odnowiono jedną z najważniejszych zasad działania jej przedwojennej poprzedniczki-apolityczność oraz filozofię postępowania, która zakładała współpracę ze społeczeństwem, zamiast konfrontacji z nim. Co więcej, wprowadziła ona poniższe rodzaje Policji¹²:

- policja kryminalna obejmująca służbę dochodzeniowo-śledczą, operacyjno-rozpoznawczą, techniki kryminalistycznej i operacyjnej,
- policja ruchu drogowego i prewencji, oddziały prewencji i pododdziały antyterrorystyczne;
- policja specjalistyczna: kolejowa, wodna i lotnicza;
- policja lokalna.

Oznaczenia stopni policyjnych nawiązują do oznaczeń stopni wojskowych i podobnie jak w wojsku nosi się je na mundurze. Stopnie policyjne otrzymuje się dożywotnio i zalicza się do nich korpusy służbowe takie jak¹³:

¹¹ M. Ostrowska, Z. Dymińska, *op. cit.*, s. 20.

¹² Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji, tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.

¹³ *Ibidem*.

- Korpus szeregowych Policji;
- Korpus podoficerów Policji;
- Korpus aspirantów Policji;
- Korpus oficerów młodszych Policji;
- Korpus oficerów starszych Policji;
- Korpus Generałów Policji.

Ustawa o powołaniu Policji w art. 47 określiła nazewnictwo stopni służbowych, natomiast w rozporządzeniu MSW z dnia 1 sierpnia 1990 roku przedstawiono nową formę oznaczania stopni policyjnych. Nazewnictwo stopni nawiązuje do określeń Policji w II Rzeczypospolitej, wprowadzając do współczesnej formacji zmodyfikowane stopnie przedwojennej Policji – 12 stopni (obecnie jest to 17) zaszeregowanych w czterech (obecnie sześciu) korpusach. Część oznaczeń została pozostawiona w dotychczasowym kształcie, natomiast część została utworzona całkowicie na nowo – stopnie od podkomisarza do inspektora Policji. Oznaczenia w kolorze białym lub srebrnym (na mundurze ćwiczebnym) umieszczone są na „pochewkach” w kolorze umundurowania błękitnoszarym.

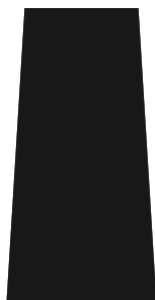
Ustawą z dnia 21 lipca 2006 roku zostały wprowadzone (obowiązujące do dziś) korpusy stopni Policji¹⁴:

- 1) korpus generałów Policji:
 - generalny inspektor Policji,
 - nadinspektor Policji,
- 2) korpus oficerów starszych Policji:
 - inspektor Policji,
 - młodszy inspektor Policji,
 - podinspektor Policji,
- 3) korpus oficerów młodszych Policji:
 - nadkomisarz Policji,
 - komisarz Policji,
 - podkomisarz Policji,
- 4) korpus aspirantów Policji;
- 5) korpus podoficerów Policji;
- 6) korpus szeregowych Policji.

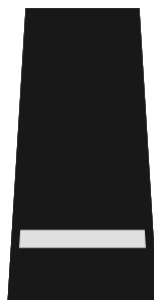
W ramach powyższych korpusów wyróżnia się następujące stopnie policyjne, począwszy od najniższego przedstawia rys. 7.

¹⁴ Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o zmianie ustawy o Policji oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. z 2006 r., poz. 1122.

Rysunek 7. Sposób oznaczania poszczególnych stopni służbowych

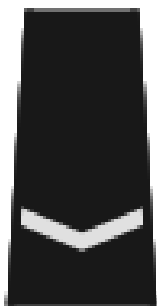


Posterunkowy



Starszy posterunkowy

Korpus podoficerów



Sierżant

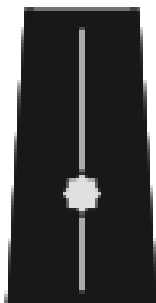


Starszy sierżant

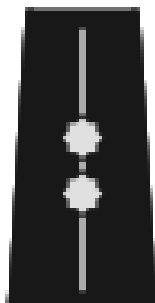


Sierżant sztabowy

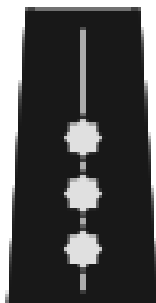
Korpus aspirantów



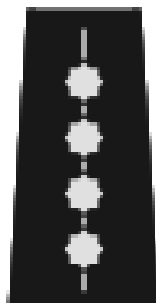
Młodszy aspirant



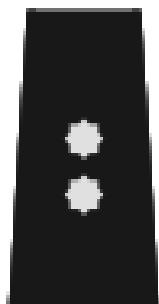
Aspirant



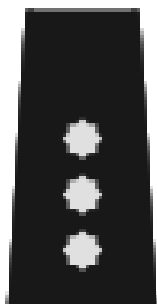
Starszy aspirant



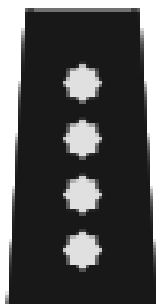
Aspirant sztabowy

Korpus oficerów

Podkomisarz



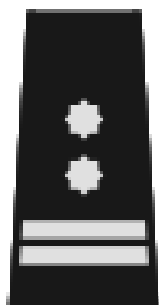
Komisarz



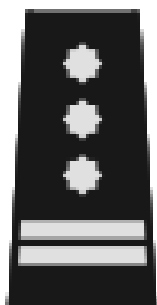
Nadkomisarz



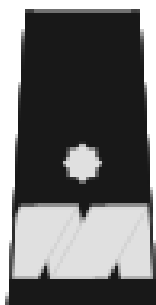
Podinspektor



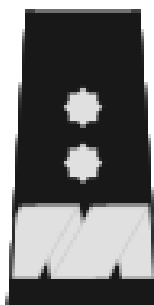
Młodszy inspektor



Inspektor



Nadinspektor



Inspektor generalny

Źródło: <http://www.gdynia.policja.gov.pl/index.php?strona=stopnie> [dostęp: 9.10.2018].

Aktualnie, w związku z wprowadzonymi na podstawie w/w nowelizacji ustawy o Policji na stopnie:

- w korpusie szeregowych Policji mianuje Komendant Powiatowy (Miejski) Policji oraz komendanci szkół Policji;
- w korpusie podoficerów i aspirantów Policji, a także na stopnie komisarza i nadkomisarza Policji mianuje komendant wojewódzki Policji oraz komendanci szkół Policji;
- w korpusie oficerów starszych mianuje Komendant Główny Policji;
- na pierwszy stopień oficerski (podkomisarza Policji) oraz na stopnie w korpusie generałów Policji mianuje Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej.

Wynagrodzenie funkcjonariuszy wiąże się także z ich daną grupą zaszeręgowania. Łącznie wyróżnia się 16 grup zaszeręgowania, przy czym występują modyfikacje grup 13 i 14 do 13a i 14a. Funkcjonariusz pełniący służbę na stanowisku dzielnicowego posiada 4 grupę zaszeręgowania¹⁵. Od wysokości danej grupy

¹⁵ Obwieszczenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 31 lipca 2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie szczegółowych zasad otrzymywania i wysokości uposażenia zasadniczego policjantów, dodatków do uposażenia oraz ustalania wysługi lat, od której jest uzależ-

zaszeregowania zależy mnożnik kwoty bazowej, który dla grupy 4 wynosi 1,45 setnych¹⁶. Na uposażenie funkcjonariusza dzielnicowego składa się zatem kwota bazowa 1523,29 zł netto, dodatek za stopień, dodatek służbowy, dodatek za wysługę lat. Przeciętnie policjant dzielnicowy zatrudniony na stanowisku w Komendzie Miejskiej Policji w Krakowie zarabia w zależności od powyższych zmiennej (które dla każdego f-sza są inne) w przybliżeniu od około 3000,00 do około 3500,00 zł miesięcznie netto („na rękę”). Według źródła internetowego średnia kwota netto dla dzielnicowych waha się w granicach 3162,00 zł.¹⁷

Policja jest bardzo ważną i niezbędną instytucją życia publicznego, gdyż funkcjonuje w strukturze podziału administracyjnego kraju. Jest częścią administracji rządowej i wykonuje wszelkie zadania, które mają na celu ochronę bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz egzekwowanie przestrzegania prawa. Jest to ważne zadanie tak Policji, jak i innych instytucji administracyjnych, których wspólnym zadaniem jest egzekwowanie przepisów prawnych w różnych obszarach życia społecznego.

Policjanci dzielnicowi pełnią służbę w umundurowaniu służbowym według nowego wzoru – granatowego dostosowanym do aktualnej pory roku. Do służby wyposażeni są w broń służbową, najczęściej jest to broń krótka – pistolet P-99 kal. 9x19mm Parabellum/Luger/Nato z dwoma magazynkami po 15 lub 16 nabojów każdy (jednostka ogniowa broni to 30–32 szt amunicji w zależności od wersji magazynka).

Rzadkością jest obecnie pistolet Walter P-64 (6szt amunicji 9x18mm Makarov na magazynek, jednostka ogniowa 12 szt.) sukcesywnie wycofywany z użytku.

Ponadto policjant na wyposażeniu posiada żelowy gaz obezwładniający, kajdanki, pałkę służbową typu TONFA i Mobilny Terminal Noszony (urządzenie służące do dokonywania sprawdzeń osób w Krajowym Systemie Informatycznym Policji), latarkę. Od nie dawna wyposażeniem standardowym dzielnicowego stał się telefon służbowy, którego numer publikowany jest wraz z danymi dzielnicowego i wykazem podległych mu ulic na stronie internetowej Komendy Miejskiej Policji w Krakowie. W przypadku działań pododdziałów zwartych (Nieetatowych Pododdziałów Prewencji) policjant wyposażony jest w mundur ćwiczebny czarny i dodatkowo kamizelkę kamienio-odporną, nagolenniki, nałokietnik, kask ochronny, tarczę ochronną i pałkę szturmową PS.

niony wzrost uposażenia zasadniczego, Warszawa, dnia 26 sierpnia 2015 r., poz. 1236, s. 26.

¹⁶ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 6 grudnia 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad otrzymywania i wysokości uposażenia zasadniczego policjantów, dodatków do uposażenia oraz ustalania wysługi lat, od której jest uzależniony wzrost uposażenia zasadniczego, załącznik nr 1 – tabela grup zaszeregowania stanowisk służbowych policjantów oraz odpowiadających im stawek uposażenia zasadniczego wyrażonych w postaci mnożników kwoty bazowej (Dz.U. z dnia 28 grudnia 2001 r. z późn. zm.).

¹⁷ <http://www.info.policja.pl/inf/organizacja/zarobki-policjantow/47709,Zarobki-policjantow.html> [dostęp: 18.09.2017].

Rysunek 8. Pistolet P-99



Źródło: <https://www.kaliber.pl/pistolety-rewolwery> [dostęp: 9.10.2018].

Pistolet Glock 17 lub 19 z ilością amunicji według wariantu broni od 15–17 szt. (standard).

Rysunek 9. Pistolet Glock 19



Źródło: <https://www.kaliber.pl/pistolety-rewolwery> [dostęp: 9.10.2018].

3.2. PRAWNE PODSTAWY DZIAŁANIA POLICJI

Podstawą prawną działania Policji jest: Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji z późniejszymi zmianami.

Ogólne cele i zadania Policji sformułowane zostały w rozdziale 1:

Rozdział 1 Przepisy ogólne

Art. 1. 1. Tworzy się Policję jako umundurowaną i uzbrojoną formację służącą społeczeństwu i przeznaczoną do ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz do utrzymywania bezpieczeństwa i porządku publicznego.

1a. Nazwa „Policja” przysługuje wyłącznie formacji, o której mowa w ust. 1.

2. Do podstawowych zadań Policji należą:

- 1) ochrona życia i zdrowia ludzi oraz mienia przed bezprawnymi zamachami naruszającymi te dobra;
 - 2) ochrona bezpieczeństwa i porządku publicznego, w tym zapewnienie spokoju w miejscach publicznych oraz w środkach publicznego transportu i komunikacji publicznej, w ruchu drogowym i na wodach przeznaczonych do powszechnego korzystania;
 - 3) inicjowanie i organizowanie działań mających na celu zapobieganie popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz zjawiskom kryminogennym i współdziałanie w tym zakresie z organami państwowymi, samorządowymi i organizacjami społecznymi;
 - 4) wykrywanie przestępstw i wykroczeń oraz ściganie ich sprawców;
 - 5) nadzór nad strażami gminnymi (miejskimi) oraz nad specjalistycznymi uzbrojonymi formacjami ochronnymi w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
 - 6) kontrola przestrzegania przepisów porządkowych i administracyjnych związanych z działalnością publiczną lub obowiązujących w miejscach publicznych;
 - 7) współdziałanie z policjami innych państw oraz ich organizacjami międzynarodowymi na podstawie umów i porozumień międzynarodowych oraz odrębnych przepisów;
 - 8) gromadzenie, przetwarzanie i przekazywanie informacji kryminalnych;
 - 9) prowadzenie bazy danych zawierającej informacje o wynikach analizy kwasu dezoksyrybonukleinowego (DNA);
 - 10) utworzenie, eksploatacja i utrzymanie systemu informacyjnego umożliwiającego organom administracji rządowej i organom sprawiedliwości przekazywanie oraz dostęp do danych gromadzonych w Systemie Informacyjnym Schengen (SIS), niezbędnych z punktu widzenia funkcjonowania obszaru Schengen.
3. Policja realizuje także zadania wynikające z umów i porozumień międzynarodowych, na zasadach i w zakresie w nich określonych.

Art. 2. Zadania przewidziane dla Policji wykonują w Siłach Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej oraz w stosunku do żołnierzy Żandarmeria Wojskowa i wojskowe organy porządkowe, w trybie i na zasadach określonych w odrębnych przepisach.

Art. 3. Wojewoda oraz wójt (burmistrz, prezydent miasta) lub starosta sprawujący władzę administracji ogólnej oraz organy gminy, powiatu i samorządu wo-

jewództwa wykonują zadania w zakresie ochrony bezpieczeństwa lub porządku publicznego na zasadach określonych w ustawach¹⁸.

Strukturę Policji stanowi Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji, rozdział 2 Organizacja Policji:

Art. 4.

1. Policja składa się z następujących rodzajów służb: kryminalnej, prewencyjnej oraz wspomagającej działalność Policji w zakresie organizacyjnym, logistycznym i technicznym. 2. W skład Policji wchodzi policja sądowa. Szczegółowy zakres zadań i zasady organizacji policji sądowej określa, w drodze rozporządzenia, minister właściwy do spraw wewnętrznych, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw sprawiedliwości.

3. W skład Policji wchodzi również:

- 1) Wyższa Szkoła Policji, ośrodki szkolenia i szkoły policyjne,
- 2) wyodrębnione oddziały prewencji i pododdziały antyterrorystyczne,
- 3) jednostki badawczo-rozwojowe.

Art. 5.

1. Centralnym organem administracji rządowej, właściwym w sprawach ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymania bezpieczeństwa i porządku publicznego, jest Komendant Główny Policji, podległy ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych.

2. Komendant Główny Policji jest przełożonym wszystkich funkcjonariuszy Policji, zwanych dalej „policjantami”.

3. Komendanta Głównego Policji powołuje i odwołuje Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw wewnętrznych.

4. Zastępców Komendanta Głównego Policji, w tym I Zastępcę, powołuje i odwołuje minister właściwy do spraw wewnętrznych na wniosek Komendanta Głównego Policji.

5. W razie zwolnienia stanowiska Komendanta Głównego Policji, minister właściwy do spraw wewnętrznych, do czasu powołania nowego komendanta, powierza pełnienie obowiązków Komendanta Głównego Policji, na okres nie dłuższy niż 3 miesiące, jednemu z jego zastępców.

6. W razie czasowej niemożności sprawowania funkcji przez Komendanta Głównego Policji, minister właściwy do spraw wewnętrznych, do czasu ustania przeszkody w sprawowaniu tej funkcji przez dotychczasowego komendanta, jednak na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy, powierza pełnienie obowiązków Komendanta Głównego Policji jednemu z jego zastępców. Art. 6.

1. Organami administracji rządowej na obszarze województwa w sprawach, o których mowa w art. 5 ust. 1, są:

- 1) wojewoda przy pomocy komendanta wojewódzkiego Policji działającego w jego imieniu albo komendant wojewódzki Policji działający w imieniu właściwym w sprawach:

¹⁸ Ustawa o Policji z dnia 6.04.1990, Dz.U. z 2002 r. Nr 7, poz. 58.

- a) wykonywania czynności operacyjno-rozpoznawczych, dochodzeniowo-śledczych i czynności z zakresu ścigania wykroczeń,
 - b) wydawania indywidualnych aktów administracyjnych, jeżeli ustawy tak stanowią,
- 2) komendant powiatowy (miejski) Policji,
 - 3) komendant komisariatu Policji.

Art. 6a. 1. W postępowaniu administracyjnym, w sprawach związanych z wykonywaniem zadań i kompetencji Policji, jeżeli ustawy nie stanowią inaczej, organem właściwym jest komendant powiatowy (miejski) Policji, a na obszarze m.st. Warszawy – komendant rejonowy Policji.

2. W postępowaniu administracyjnym w sprawach, o których mowa w ust. 1, organami wyższego stopnia są:

- 1) w stosunku do komendanta powiatowego (miejskiego) Policji – komendant wojewódzki Policji,
- 1a) w stosunku do komendanta rejonowego Policji – Komendant Stołeczny Policji,
- 2) w stosunku do komendanta wojewódzkiego Policji – Komendant Główny Policji¹⁹.

Funkcjonariusze policji, wykonując powierzone im zadania mają prawo²⁰:

- dokonywania kontroli osobistej, a także przeglądania zawartości bagaży, sprawdzania ładunków w portach i na dworcach oraz w środkach komunikacji lotniczej, drogowej, kolejowej i wodnej – w celu wykluczenia możliwości popełnienia przestępstw lub wykroczeń, zwłaszcza skierowanych przeciwko nienaruszalności granicy państwowej lub bezpieczeństwu w międzynarodowej komunikacji;
- dokonywania kontroli granicznej;
- dokonywania kontroli bezpieczeństwa w przejściach granicznych, w portach lotniczych oraz w środkach komunikacji lotniczej, drogowej, kolejowej i wodnej. Jej celem jest wykluczenie możliwości popełnienia przestępstw lub wykroczeń, głównie skierowanych przeciwko nienaruszalności granicy państwowej lub bezpieczeństwa w międzynarodowej komunikacji;
- pełnienia wart ochronnych na pokładzie statku powietrznego oraz stosowania niezbędnych środków, łącznie z użyciem środków przymusu bezpośredniego i broni palnej, w celu unieszkodliwienia osoby, która stanowi bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lotu, zdrowia lub życia pasażerów lub członków załogi;
- wydawania wiz i innych zezwoleń na przekroczenie granicy państwowej;
- legitymowania lub ustalania w inny sposób tożsamości osoby;
- zatrzymywania osób w trybie i przypadkach określonych w przepisach Kodeksu Postępowania Karnego i innych ustaw;

¹⁹ *Ibidem*.

²⁰ J. Bodio, G. Borkowski, T. Demendecki, *Ustrój organów ochrony prawnej. Część szczegółowa*, Wolter Kluwer, Warszawa 2007, s. 147.

- zatrzymywania osób stwarzających w sposób oczywisty bezpośrednie zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, a także dla mienia;
- przeszukiwania osób, rzeczy, pomieszczeń i środków transportu w trybie i przypadkach określonych w przepisach Kodeksu Postępowania Karnego i innych ustaw;
- nakładania grzywien w drodze mandatu karnego za wykroczenia;
- obserwowania i rejestrowania, przy użyciu środków technicznych służących do rejestracji obrazu i dźwięku, zdarzeń na drogach oraz w innych miejscach publicznych;
- zatrzymywania pojazdów i wykonywania innych czynności z zakresu kontroli ruchu drogowego²¹;
- zatrzymywania i cofania z granicy państwowej do nadawcy szkodliwych materiałów jądrowych i promieniotwórczych, środków chemicznych i biologicznych, jak również odpadów;
- przebywania i poruszania się na gruntach bez uzyskiwania zgody ich właścicieli lub użytkowników oraz przechodzenia przez pola uprawne w czasie bezpośredniego pościgu, również z użyciem psa służbowego, jeżeli nie ma możliwości korzystania z dróg;
- żądania niezbędnej pomocy od instytucji państwowych, organów administracji rządowej i samorządu terytorialnego oraz jednostek gospodarczych prowadzących działalność w zakresie użyteczności publicznej; wymienione instytucje, organy i jednostki obowiązane są, w zakresie swojego działania, do udzielenia tej pomocy, w zakresie obowiązujących przepisów prawa;
- zwracania się o niezbędną pomoc do innych jednostek gospodarczych i organizacji społecznych, jak również zwracania się w nagłych wypadkach do każdej osoby o udzielenie doraźnej pomocy, w ramach obowiązujących przepisów prawa;
- zatrzymanie osoby może być zastosowane tylko wówczas, gdy inne środki okazały się bezcelowe lub nieskuteczne;
- czynności wymienione w ust. 1 powinny być wykonywane w sposób możliwie najmniej naruszający dobra osobiste osoby, wobec której zostały podjęte;
- przesłuchiwanie osób podejrzewanych o naruszenie przepisów;
- żądania udzielania wyjaśnień od osób przebywających w miejscu przeprowadzania kontroli;
- dokumentowania czynności kontrolnych z wykorzystaniem środków audiowizualnych;
- korzystania z pomocy biegłych i specjalistów;
- obserwowania i rejestrowania przy użyciu środków technicznych obrazu w pomieszczeniach strzeżonych ośrodków, aresztów dla cudzoziemców lub w pomieszczeniach przeznaczonych dla osób zatrzymanych oraz w innych wykorzystywanych przez Straż Graniczną obiektach i obszarach – w celu zapewnienia bezpieczeństwa przebywającym w nich osobom;

²¹ Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. 1997 Nr 98, poz. 602 ze zm.).

- dokonywania oględzin miejsc wykonywania pracy, w szczególności w celu ustalenia liczby miejsc pracy.

3.3. STRUKTURA ORGANIZACYJNA POLICJI

Policja jest umundurowaną i uzbrojoną formacją, która służy społeczeństwu, przeznaczona do ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz do utrzymywania bezpieczeństwa i porządku publicznego. Składa się ona z poniższych rodzajów służb²²:

- kryminalnej;
- prewencyjnej;
- wspomagającej.

W skład Policji wchodzi również policja sądowa. Szczegółowy zakres zadań i zasady organizacji policji sądowej określa, w drodze rozporządzenia, Minister Spraw Wewnętrznych, w porozumieniu z Ministrem Sprawiedliwości²³.

W skład Policji wchodzi również:

- wyższa szkoła Policji, ośrodki szkoleniowe;
- wyodrębnione oddziały prewencji i pododdziały antyterrorystyczne;
- jednostki badawczo-rozwojowe.

Komendant Główny Policji powołuje w uzasadnionych przypadkach, inne niż Policja rodzaje służb, określając ich właściwość terytorialną, organizację i zakres działania. Pracownicy na stanowiskach administracyjnych, technicznych i gospodarczych w komendach i komisariatach Policji, z wyjątkiem stanowisk określonych przez Komendanta Głównego Policji, są zatrudniani na zasadach określonych w przepisach o pracownikach urzędów państwowych.

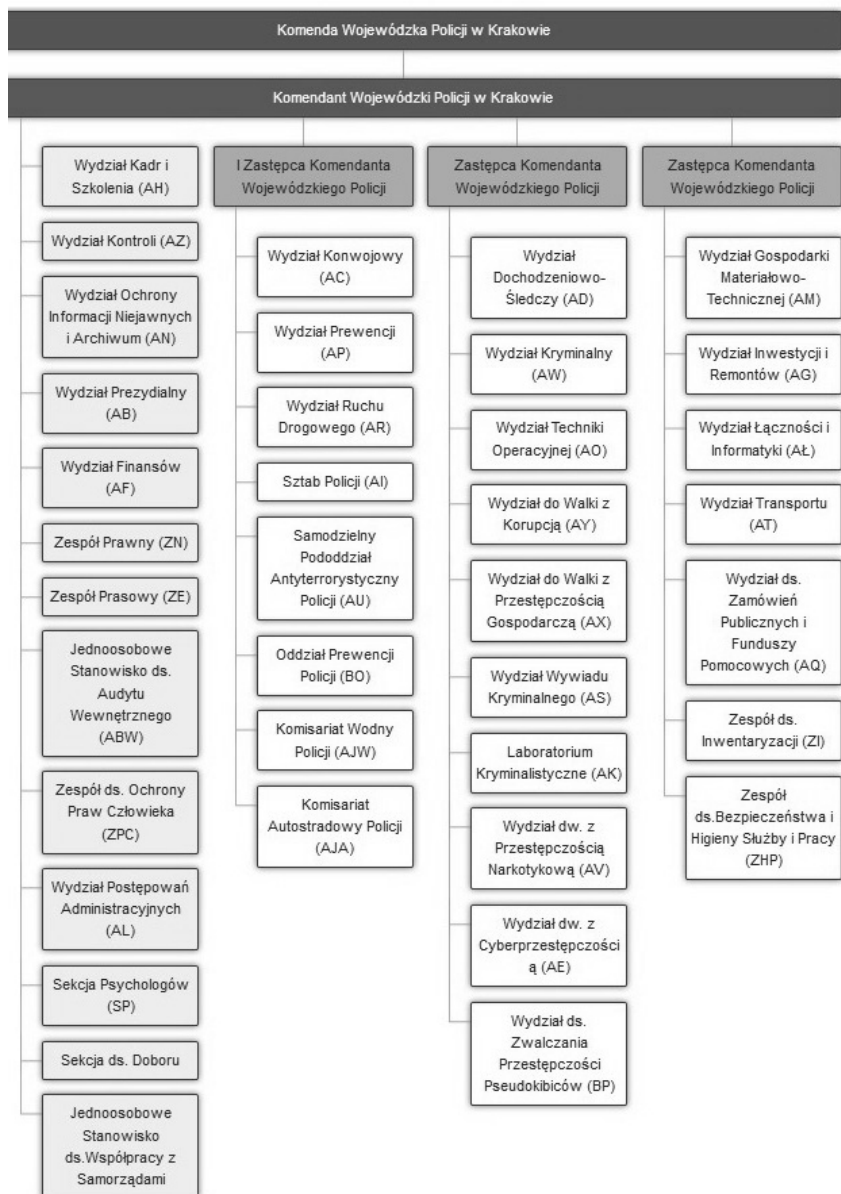
Centralnym organem administracji rządowej, właściwym w sprawach ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymania bezpieczeństwa i porządku publicznego, jest Komendant Główny Policji, podległy ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych. Jest on przełożonym wszystkich funkcjonariuszy Policji. Komendanta Głównego Policji powołuje i odwołuje Prezes Rady Ministrów na wniosek Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji. Zastępcę Komendanta Głównego Policji powołuje i odwołuje Minister Spraw Wewnętrznych na wniosek Komendanta Głównego Policji. Komendanta powiatowego (miejskiego) Policji powołuje komendant wojewódzki Policji w porozumieniu ze starostą Komendant wojewódzki Policji, na wniosek komendanta powiatowego (miejskiego) Policji, powołuje pierwszych i pozostałych zastępców komendanta powiatowego (miejskiego) Policji²⁴.

²² Z. Leoński, *Istota i rodzaje policji administracyjnej, zagadnienia wybrane*, [w:] *Administracja publiczna u progu XXI wieku. Prace dedykowane prof. zw. dr hab. J. Szreniawskiemu z okazji jubileuszu 45-lecia pracy naukowej*, red. Z. Niwiewiadomski, J. Buczekowski, J. Łukasiewicz, Przemyśl 2000, s. 306.

²³ W. Kotowski, *Ustawa o Policji. Komentarz praktyczny*, Wolters Kluwer Polska – ABC, Warszawa 2004, s. 120.

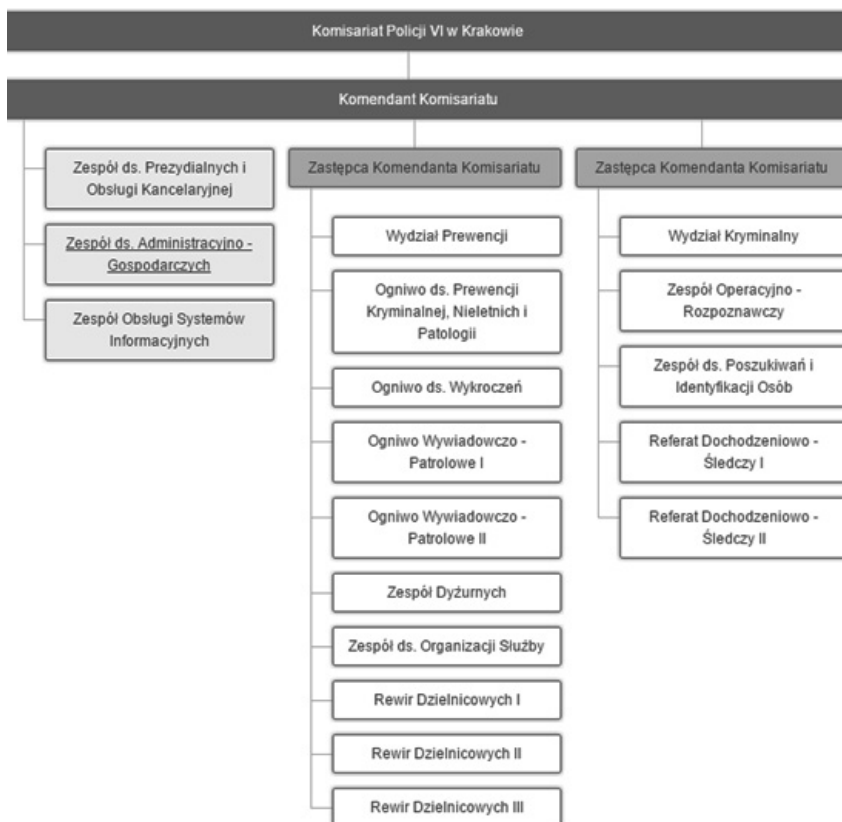
²⁴ P. Przybysz, *Kodeks Postępowania Administracyjnego. Komentarz*, wyd. Lexis Nexis, Warszawa 2006, s. 143.

Rysunek 10. Struktura organizacyjna Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie



Źródło: <http://bip.krakow.kwp.policja.gov.pl/KK/struktura-organizacyjna/21922,struktura-organizacyjna-kwp-w-krakowie.html> [dostęp: 12.07.2018].

Rysunek 11. Struktura organizacyjna Komisariatu Policji VI w Krakowie



Źródło: <http://komisariat6.krakow.malopolska.policja.gov.pl/pl/unit-structure> [dostęp: 12.07.2018].

Na stanowisko komendanta powiatowego (miejskiego) Policji i zastępcy komendanta powiatowego (miejskiego) Policji powołuje się oficerów Policji. Kandydaci na stanowisko komendanta powiatowego (miejskiego) Policji zostają wytypowani w drodze konkursu. Komendanta komisariatu Policji powołuje komendant powiatowy (miejski) Policji po zasięgnięciu opinii właściwego terytorialnie wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) lub wójtów. Zastępców komendanta komisariatu Policji powołuje komendant powiatowy (miejski) Policji na wniosek komendanta komisariatu Policji.

Na stanowisko komendanta komisariatu Policji i zastępcy komendanta komisariatu Policji powołuje się oficerów lub aspirantów Policji. Komendant Główny Policji określa:

- szczegółowe zasady organizacji i zakres działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji;

- metody i formy wykonywania zadań przez poszczególne służby policyjne, w zakresie nie objętym innymi przepisami wydanymi na podstawie ustawy;
- szczegółowe zasady szkolenia policjantów i strażników gminnych (miejskich);
- szczegółowe zasady szkolenia zwierząt wykorzystywanych do realizacji zadań Policji, a także normy ich wyżywienia;
- szczegółowe warunki bezpieczeństwa i higieny służby, po konsultacji z Państwową Inspekcją Pracy Komendant wojewódzki Policji określa właściwość terytorialną komisariatów Policji na terenie swojego działania.

Komendant Główny Policji może tworzyć ośrodki szkolenia i szkoły policyjne oraz określa ich programy nauczania. Regulaminy komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji ustala właściwy dla nich komendant Policji w porozumieniu z właściwym przełożonym. Komendant Wojewódzki Policji w porozumieniu z Komendantem Głównym Policji tworzy, w razie potrzeby, komisariat kolejowy, wodny, lotniczy lub inny komisariat specjalistyczny. Komendant Powiatowy (Miejski) Policji może tworzyć rewiry dzielnicowych na zasadach określonych przez Komendanta Głównego Policji.

3.4. ZADANIA POLICJI

Policja w swoich obowiązkach posiada wiele zadań do wykonania. Są one podzielone w zależności od charakteru wykonywanych przez funkcjonariuszy czynności, w odniesieniu do przepisów ustawy. Jednym z najważniejszych zadań jest ochrona życia i zdrowia, a także mienia przed bezprawnymi zamachami godzącymi w te dobra. Policja dba o bezpieczeństwo, porządek i spokój w miejscach publicznych, w transporcie i komunikacji publicznej, a także w ruchu drogowym i na wodach. Do ustawowych zadań Policji należy również²⁵:

- wykonywanie zadań prewencyjnych w celu ograniczenia popełniania przestępstw i wykroczeń;
- wykrywanie i ściganie sprawców przestępstw i wykroczeń;
- wykrywanie i przeciwdziałanie czynnikom kryminogennym oraz współpraca w tym zakresie z innymi podmiotami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo, ład i porządek w kraju;
- kontrola przestrzegania przepisów porządkowych i administracyjnych, które obowiązują w miejscach publicznych i powiązanych z nimi działalnościami;
- zarządzanie informacją kryminalną;
- prowadzenie baz danych Systemu Informacyjnego Schengen SIS, DNA i wielu innych.

Policja ma także za zadanie współpracować z policjami z innych państw w celu wykonywania zadań, które są wynikiem ratyfikowanych umów międzynarodowych i innych przepisów o tym świadczących. Instytucja prowadzi również nadzór

²⁵ Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.).

nad strażami gminnymi i miejskimi. W ramach tych zadań wykonuje szereg czynności operacyjno-rozpoznawczych, dochodzeniowo-śledczych i administracyjno-porządkowych w związku, z którymi ma prawo do uzasadnionego legitymowania osób w celu ustalenia ich tożsamości, zatrzymywania osób na zasadach określonych w przepisach Kodeksu Postępowania Karnego i innych wiążących aktów normatywnych.

Bardzo ważne jest również to, że Policja posiada pełne prawo do:

- przeszukania osób podejrzanych i ich lokali mieszkalnych;
- kontroli osobistej;
- przeszukiwania bagaży i ich zawartości, sprawdzania ładunku w portach i na dworcach oraz w środkach transportu lądowego, powietrznego i wodnego²⁶.

W świetle ust 1 policjant jest uprawniony do²⁷:

- legitymowania uczestników ruchu drogowego i wydawania poleceń, które odpowiadają za sposób korzystania z drogi lub używania pojazdu;
- kontrola dokumentów niezbędnych do prowadzenia pojazdu;
- nakaz poddania się przez kierującego pojazdem lub przez inną osobę w określonych przypadkach, wobec której zachodzi podejrzenie, że mogła kierować pojazdem w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości badaniu w celu ustalenia zawartości alkoholu w wydychanym powietrzu lub we krwi, a także przeprowadzenia badania na obecność innych substancji działających podobnie do alkoholu, w tym środków odurzających;
- sprawdzania stanu technicznego, wyposażenia ładunku, wymiarów, masy lub nacisku osi pojazdu poruszającego się po drodze publicznej;
- kontrole zapisów urządzeń, których nadrzędnym celem jest samoczynna rejestracja prędkości jazdy, czasu przejazdu i postoju, obowiązkowych przerw i czasu odpoczynku;
- zatrzymania dokumentów, które mogą stwierdzać uprawnienie do kierowania pojazdem lub jego używania oraz karty kierowcy²⁸.

Do zadań funkcjonariuszy Policji należy również wydawanie wszelkich poleceń osobom, które dopuściły się jakiegokolwiek szkody utrudniającej ruch drogowy lub zagrażającej jego bezpieczeństwu. Wówczas Policja ma prawo do uniemożliwienia²⁹:

- kierowania pojazdem osobie znajdującej się w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu albo środka działającego podobnie do alkoholu;
- korzystania z pojazdu, którego stan techniczny, ładunek, masa lub nacisk osi zagrażają bezpieczeństwu lub porządkowi ruchu, powodują uszkodzenie drogi albo naruszają wymagania ochrony środowiska;

²⁶ A. Misiuk, *Instytucje bezpieczeństwa wewnętrznego w Polsce*, WSOP, Szczytno 2011, s. 30.

²⁷ *Prawo administracyjne* (red.) J. Boć, Kolonia Limited, Wrocław 2003, s. 132.

²⁸ Rozporządzenie Ministra Transportu, budownictwa i gospodarki morskiej z dnia 23 lipca 2013r. w sprawie kontroli przewozu drogowego (Dz.U.2013 r. poz. 1064 ze zm.).

²⁹ Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.).

- korzystania z pojazdu zarejestrowanego w kraju niebędącym państwem członkowskim Unii Europejskiej, Konfederacją Szwajcarską lub państwem członkowskim Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, jeżeli kierujący nim nie okazał dokumentu stwierdzającego zawarcie umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu lub stwierdzającego opłacenie składki tego ubezpieczenia;
- kierowania pojazdem przez osobę nie posiadającą wymaganych dokumentów uprawniających do kierowania lub używania pojazdu.
Policjant ma uprawnienia do³⁰:
- używania przyrządów kontrolno-pomiarowych, w szczególności do badania pojazdu, określania jego masy, nacisku osi lub prędkości, stwierdzania naruszenia wymagań ochrony środowiska oraz do stwierdzania stanu trzeźwości kierującego;
- kontroli przewozu drogowego towarów niebezpiecznych oraz wymagań związanych z tym przewozem;
- używania urządzeń nagłaśniających, sygnalizacyjnych lub świetlnych, służących do wydawania wiążących poleceń uczestnikowi ruchu;
- pojawiania się we właściwych przypadkach z wnioskiem o ocenę stanu zdrowia kierującego pojazdem oraz pilotowania pojazdów, których wymiary, masa lub naciski osi przekraczają dane w ustawie wielkości.

Minister właściwy do spraw wewnętrznych w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw transportu, nadzorując możliwości zapewnienia bezpieczeństwa ruchu drogowego oraz faktycznymi kosztami ponoszonymi przez Policję w związku z pilotowaniem pojazdów, typuje w oparciu o rozporządzenie, warunki i sposób pilotowania pojazdów, których wymiary, masa lub naciski osi przekraczają dozwolone wielkości. Określa on także stawkę opłat uiszczanych przez ich właścicieli lub posiadaczy³¹. Dość istotnym jest również to, że Policja ma za zadanie prowadzenie ewidencji kierowców naruszających przepisy ruchu drogowego, których skala punktów wynosi od 0 do 10, po czym wpisuje do tejże ewidencji. Co więcej, z ewidencji funkcjonariusze wpisują naruszenia przepisów ruchu drogowego, którym nie przypisano wartości punktowej, a punkty za to naruszenie wpisane do ewidencji usuwa się po upływie 1 roku od dnia naruszenia. Ewidencję prowadzi się w formie elektronicznej uzupełnianej na wnioski sporządzane w wersjach papierowych. Wyjątek stanowi fakt, iż przed upływem tego okresu kierowca dopuścił się innych naruszeń, za które na podstawie prawomocnych rozstrzygnięć przypisana liczba przekroczyłaby 24 punkty³².

³⁰ Art. 14 Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.).

³¹ Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. Nr 98, poz. 602, Nr 123, poz. 779 i Nr 160, poz. 1086).

³² *Policja w Polsce. Stan obecny...*, op. cit., s. 138.

3.5. CHARAKTERYSTYKA ZAWODU POLICJANTA

Cechy zawodu funkcjonariusza Policji

Zawód policjanta stanowi jeden z bardziej interesujących zawodów. Policjant jest funkcjonariuszem państwowym dbającym o porządek publiczny, walka z przestępczością, poszukiwanie osób zaginionych i ściganie osób poszukiwanych, utrzymanie porządku publicznego dostarczają wielu wrażeń. Policjant może pracować w następujących komórkach organizacyjnych³³:

- prewencji;
- w oddziałach antyterrorystycznych;
- w policji kryminalnej;
- gospodarczej, specjalistycznej;
- policji ruchu drogowego.

Na Policjancie ciąży ogromna odpowiedzialność związana z ochroną zdrowia i życia obywateli. Funkcjonariusz Policji prowadzi działalność edukacyjną w szkołach i na różnorodnych kursach. Dla tego wymaga się od niego posiadania minimum wykształcenia średniego oraz umiejętności psychicznych i fizycznych niezbędnych do służby w formacjach uzbrojonych, podległych szczególnej dyscyplinie służbowej. Istnieje również możliwość przyjęcia do służby w oddziałach prewencji Policji kandydata nie mającego wykształcenia średniego jednak zgodę na jego przyjęcie wyraża Komendant Wojewódzki Policji, jeśli w toku postępowania kwalifikacyjnego osoba ubiegająca się o stanowisko wykazuje szczególne predyspozycje do służby³⁴.

Cechy osobowościowe oraz indywidualne predyspozycje przyszłych Policjantów uzależnione są od wymogów związanych z danym stanowiskiem. Wynika to w fakcie, iż będąc Policjantem można pełnić służbę w różnych pionach: oddziałów prewencji, antyterrorystycznych, do policji kryminalnej, policji ruchu drogowego lub policji specjalistycznej (np. wodnej, kolejowej, czy gospodarczej). W ramach tego ogólnikowego i nie sprecyzowanego podziału istnieje jeszcze wiele dodatkowych sekcji, zespołów i komórek specjalistycznych, a bywa, że takich, których działania pozostają w ukryciu.

Z punktu widzenia procedury rekrutacji najważniejsze są wymogi formalne: obywatelstwo polskie, nieskazitelna postawa moralna, posiadanie pełni praw publicznych, niekaralność. Policjant nie może być członkiem partii politycznej, jak też nie może prowadzić własnej działalności gospodarczej, co w środowisku uważane jest za dość niesprawiedliwe, zwłaszcza zważywszy na fakt, iż np. strażacy Państwowej Straży Pożarnej nie jako funkcjonariusze publiczni takich ograniczeń nie mają. Kandydat do pracy w Policji musi być sprawny fizycznie i zdolny psychicznie do służby w formacjach uzbrojonych. Jak wspomniano na wstępie od kandydata wymaga się też pewnego poziomu wykształcenia. Dla osiągnięcia stopnia oficerskiego wymogiem niezbędnym poza zagwarantowanym uprzednio etatem oficerskim jest ukończenie studiów wyższych oraz szkoły oficerskiej

³³ B. Hołtys, *Policja na świecie*, PWE, Warszawa 2011, s. 112.

³⁴ J. Bodio, G. Borkowski, T. Demendecki, *op. cit.*, s. 145.

w ramach kursu półrocznego w Wyższej Szkole Policji w Szczytnie, który to kurs kończą bardzo trudne egzaminy oficerskie. Oficerów mianuje Prezydent RP. Najwyżej cenione jest wykształcenie prawnicze bądź administracyjne, ale do pracy w policji może być przyjęty absolwent każdej uczelni pod warunkiem, że spełnia wymogi formalne i zaliczy testy psychofizyczne. Niezależnie od wykształcenia, trzeba później ukończyć liczne wewnętrzne szkolenia lub jeśli to możliwe studia policyjne³⁵.

W małych miejscowościach policjant jest osobą znaną, szanowaną, swego rodzaju autorytetem. Inaczej patrzy się na policjantów w dużych aglomeracjach. Mundur policjanta z jednej strony wzbudza szacunek i respekt, z drugiej jednak niefortunne akcje policyjne, czy afery korupcyjne, zwłaszcza nagłaśniane medialnie bywają niejednokrotnie przyjmowane przez społeczeństwo krytycznie. Nie bez znaczenia są także pomyłki i sporadyczna nieudolność wynikająca ze zbyt dużej biurokracji. Przyjęcie do Policji następuje po odbyciu zasadniczej służby wojskowej (obowiązek zniesiony) lub po przeniesieniu do rezerwy. Warunek ten nie ma zastosowania w stosunku do kobiet, osób rozpoczynających naukę w Wyższej Szkole Policji w Szczytnie czy Policjantów skierowanych do służby kandydackiej w Oddziałach Prewencji Komendy Stołecznej Policji. Zdolność psychiczną i fizyczną do służby ustalają komisje lekarskie podległe Ministrowi Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Aby ubiegać się o pracę w zawodzie Policjanta, należy zgłosić się do wydziału kadr komendy powiatowej, miejskiej lub wojewódzkiej. Postępowanie kwalifikacyjne rozpoczyna się wraz ze złożeniem w jednej z powyższej instytucji pisemnego podania z prośbą o przyjęcie. Ponadto obowiązuje przedłożenie następujących dokumentów: wypełnionego kwestionariusza osobowego oraz trzech fotografii, dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie, świadectwa pracy (służby), dokumentów potwierdzających kwalifikacje zawodowe. Egzamin rozpoczyna się od rozmowy kandydata z przedstawicielami komórki kadrowej jednostki Policji, w celu zapoznania się z jego osobą i tym, co dana osoba sobą reprezentuje. Obowiązuje ponadto test psychologiczny tzw. MULTISELECT (test psychologiczny składający się z kilkuset pytań wypełniany przez kandydata na komputerze i następnie analizowany przez psychologów), a także egzamin stwierdzający sprawność fizyczną kandydata. Egzamin obejmuje zestawy ćwiczeń pozwalających na ocenę pożądaných u Policjanta cech takich, jak: moc, siła, zwinność, wytrzymałość, koordynacja ruchowa. Obecnie powyższe realizowane jest przy pomocy toru przeszkód organizowanego zgodnie z obowiązującymi przepisami w Szkołach Policji.

Oceny kandydata na funkcjonariusza policji dokonuje szereg specjalistów, w skład których wchodzi: przełożony lub jego zastępca, psycholog oraz przedstawiciel komórki organizacyjnej właściwej w sprawach osobowych. Przyjęcia do służby, w Policji odbywają się cztery razy w roku w stałych terminach: 20 lutego, 20 maja, 20 sierpnia i 20 listopada. Bezpośrednio po przyjęciu, policjanta kieruje

³⁵ *Ibidem*, s. 146.

się na przeszkolenie zawodowe podstawowe służące przygotowaniu kursanta do wykonywania powierzonych mu obowiązków. To trudna i często niebezpieczna służba, dla tego po przepracowaniu 25 lat służby i 50 lat życia Policjant uzyskuje prawo do wcześniejszej emerytury. Uprzednio Policjanci praw emerytalnych nabywali po przepracowaniu 15 lat, prawo to jednak zostało zmodyfikowane na niekorzyść funkcjonariuszy.

System szkolenia w Policji

Rodzaje, formy szkoleń zawodowych policjantów OPP jak również warunki i tryb szkoleń oraz ich organizację i nadzór nad nimi, uregulował Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji właściwie i stosownie według rozporządzenia z 2007 r. w sprawie szkolenia policjantów. Według tego rozporządzenia w Policji prowadzi się szkolenia³⁶:

- podstawowe;
- specjalistyczne;
- dla absolwentów szkół wyższych, odbywające się przede wszystkim w szkołach Policji, ośrodkach szkolenia Policji i w wybranych oddziałach prewencji Policji (OPP).

Szkolenia podstawowe, specjalistyczne oraz wyższe jak również wszelkie kursy doskonalenia zawodowego policjantów realizują³⁷:

- Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie;
- Centrum Szkolenia Policji w Legionowie;
- Szkoły Policji w Katowicach, w Pile i w Słupsku.

Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie, jest publiczną szkołą – uczelnią zawodową służb państwowych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym³⁸, nadzorowaną przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych oraz jednostką organizacyjną Policji w rozumieniu ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji.

Szkoła prowadzi szkolenia i doskonalenia zawodowe dla funkcjonariuszy Policji. Poza działalnością dydaktyczną rozwija działalność naukowo-badawczą przede wszystkim w zakresie dyscyplin związanych ze zwalczaniem przestępczości.

Przedmiotem działalności Centrum, w tym działalności podstawowej, jest szkolenie i doskonalenie zawodowe policjantów i pracowników Policji. Zakres działania Centrum określają przepisy w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji³⁹. Strukturę organizacyjną i tryb kierowania oraz zakres zadań komórek orga-

³⁶ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji, Dz.U. z 2007 r. Nr 43, poz. 277.

³⁷ Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym, Dz.U. Nr 164, poz. 1365.

³⁸ *Ibidem*.

³⁹ Zarządzenie nr 208 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 lutego 2007 r. w sprawie nadania statutu Centrum Szkolenia Policji w Legionowie, Dz. Urz. KGP z dnia 2 marca 2007 r.

nizacyjnych CSP określa regulamin Centrum Szkolenia Policji z dnia 24 listopada 2009 r. ze zmianami z dnia 30 czerwca 2010 r.⁴⁰

Szkoła Policji w Katowicach jest jednostką organizacyjną Policji, która została powołana do prowadzenia szkolenia i doskonalenia zawodowego policjantów i pracowników jednostek organizacyjnych Policji poprzez dydaktykę oraz rozwój kwalifikacji zawodowych policjantów służby prewencyjnej. Szkolenia te wymagane są na stanowiskach podoficerskich i aspiranckich. W szkole realizowane są również zadania dotyczące doskonalenia zawodowego policjantów służby prewencji Policji oraz szkolenia podstawowe policjantów – kursantów, którzy zostali przyjęci do służby w jednostkach Policji.

Ośrodki szkolenia Policji realizowały szkolenie podstawowe policjantów i doskonalenie zawodowe do lipca 2003 r., wówczas, doszło do likwidacji na mocy zarządzenia Nr 23 Komendanta Głównego Policji z dnia 5 marca 2003 r. Wszelkie istniejące formy oraz metody organizacji doskonalenia zawodowego uregulowała decyzja Nr 313 KGP z 2007 r. w sprawie doskonalenia zawodowego policjantów⁴¹.

Według przepisów art. 3 i 4 tej decyzji, doskonaleniem zawodowym obejmuje się wszystkich policjantów bez względu na zajmowane stanowisko, posiadany stopień policyjny, wykształcenie lub poziom ukończonego w Policji szkolenia zawodowego.

Nadrzędnym celem doskonalenia zawodowego jest⁴²:

- wyposażenie w wiedzę jak i umiejętności zawodowe w związku ze zmianami w systemie prawa;
- techniki i wyposażenie policyjne;
- taktyka i technika działań;
- metody kierowania, dowodzenia i organizacji pracy;
- zmiany w tendencjach rozwojowych przestępczości;
- uzyskanie dodatkowych uprawnień, np. instruktorskich, uzupełnienie i utrwalenie wiedzy i umiejętności zawodowych oraz utrzymanie oraz, gdy zachodzi konieczność, także podniesienie sprawności fizycznej oraz strzeleckiej.

Głównym warunkiem wykonania szkolenia, które ma na celu doskonalenie zawodowe funkcjonariuszy policji jest posiadanie przez jednostki szkoleniowe i jednostki wykonawcze Policji obiektów, których zadaniem jest umożliwienie, zakwaterowania i wyżywienia szkolonych osób oraz wyposażenia tych jednostek w sprzęt i wyposażenie dydaktyczne oraz literaturę. Poprzez uprawnienia Policji, niezbędne jest zagwarantowanie policjantom warunków do szkolenia strzeleckiego i w zakresie technik stosowania środków przymusu bezpośredniego. Brak jakichkolwiek regulacji wewnętrznych wynikał głównie z niezrealizowania przez

⁴⁰ Centrum Szkolenia Policji z dnia 24 listopada 2009 r. ze zmianami z dnia 30 czerwca 2010 r.

⁴¹ Decyzja Nr 313 KGP z 2007 r. w sprawie doskonalenia zawodowego policjantów.

⁴² Zarządzenie Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 r. w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” na podstawie ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji, Dz.U. z 2007 r. Nr 43, poz. 277 z późn. zm.

Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji delegacji⁴³, niewydania przepisów przedstawiających wszelkie warunki techniczne, jakim powinny odpowiadać strzelnice, w tym wymagania w zakresie bezpieczeństwa konstrukcji, bezpieczeństwa pożarowego i bezpieczeństwa użytkowania.

Według rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z czerwca 2003 r. w sprawie szkolenia policjantów, ogólny i właściwy nadzór nad realizacją i przebiegiem wszystkich szkoleń policjantów sprawuje Komendant Główny Policji w zakresie swoich kompetencji, Kierownicy jednostek szkoleniowych, a w odniesieniu do ośrodków szkolenia Policji również właściwi dla nich Komendanci Wojewódzcy Policji. Nadzór nad realizacją kursów doskonalenia zawodowego, konferencji i warsztatów organizowanych centralnie i regionalnie sprawuje Komendant Główny Policji i Komendanci Wojewódzcy Policji.

Szkolenia organizowane są przez Komendanta Głównego Policji przy współpracy z Komendantami Szkół Policji i Komendantami Wojewódzkimi Policji. Ważne są one ze względu na w cel ukierunkowania się przepisami rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Doskonalenie zawodowe, którego celem jest unowocześnianie oraz poszerzanie wiedzy ogólnopolicyjnej i specjalistycznej policjantów jak również utrzymywanie, kontrola wszelkich zdolności i umiejętności policyjnych, w szczególności sprawności fizycznej i wyszkolenia strzeleckiego, obejmuje wszystkich policjantów bez wyjątków. W okresie objętym kontrolą było ono organizowane i wykonywane w oparciu o decyzję Nr 313 KGP w sprawie doskonalenia zawodowego Policjantów, przez Komendanta Głównego Policji i Komendantów Wojewódzkich Policji samodzielnie, w miejscu pełnienia służby. W tym czasie system szkolenia policjantów podlegał istotnym zmianom⁴⁴.

3.6. TYPOLOGIA SYTUACJI TRUDNYCH W ZAWODZIE POLICJANTA

O sytuacji trudnej można mówić wówczas, gdy brak jest odpowiedniości między zadaniem, czynnościami i warunkami zewnętrznymi i wewnętrznymi człowieka. Ma ona ogromny związek ze stresem i występuje w momencie, gdy pojawiają się jakichkolwiek wahania między potrzebami i zadaniami, a nagannymi warunkami. Wahania te odnoszą się głównie do sytuacji codziennej, która doprowadza do tego, iż zachwiany zostaje normalny przebieg aktywności i obniża się także prawdopodobieństwo realizacji zadania na zwykłym, normalnym poziomie. W pojawiających się sytuacjach trudnych, głównie wobec zagrożenia osobistego, podważaniu ulegają kontakty między realnym zachowaniem, a rozsądnym zacho-

⁴³ Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane, Dz.U. 1994 Nr 89, poz. 414.

⁴⁴ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 16 października 2010 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji, Dz.U. z 2010 r. Nr 209, poz. 277 z późn. zm.

waniem człowieka, które dosyć często są zewnętrznym wyrazem aktywności. Sytuacje trudne można podzielić ze względu na⁴⁵:

- podmiot, czyli np. sytuacja funkcjonariusza policji;
- aktywność podstawową, czyli np. sytuacja problemowa;
- czynniki danego otoczenia jak i ich stan, czyli np. sytuacja drogowa.

Według T. Tomaszewskiego: „każda sytuacja trudna związana ściśle z jakąś przeszkodą na drodze do osiągnięcia zamierzonych celów oznacza zakłócenie struktury sytuacji normalnej”⁴⁶. Co więcej w sytuacji tej uwidacznia się konflikt w procesach regulowania stosunków między człowiekiem, a otoczeniem. Sytuacje trudne utrzymujące się przez dłuższy okres mogą prowadzić do trwałych zakłóceń w funkcjonowaniu człowieka jak również do wielu nagannych zmian mających charakter patologiczny, czy nawet dewiacyjny. Z wieloma trudnymi sytuacjami związane są także sytuacje nowe, czyli te, z którymi dany człowiek nigdy wcześniej nie miał styczności. Co więcej – wymagają one odszukiwania nowych rozwiązań, z którymi dana osoba nie miała do czynienia, nie posługiwała się w tej konkretnej czynności, a które mogą być przez danego człowieka odbierane oraz oceniane jako sprzyjające lub zagrażające. Autor rozróżnia sytuacje trudne zależnie od rodzaju zakłóceń, mianowicie⁴⁷:

Sytuacja deprywacji, gdy zachodzi jakikolwiek brak podstawowych czynników umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie danego człowieka. W takiej sytuacji zaniża się jakość realizacji zamierzonych celów, wydłuża czas reakcji, wzrasta czynnik pobudzenia emocjonalnego natomiast zaniża się pole świadomości, które może doprowadzić nawet do błędów w postrzeganiu. Deprywacja bardzo silna i długotrwała jest sytuacją końcową, prowadzącą nawet do śmierci. W sytuacjach ekstremalnych może dochodzić do zaniku wartości i związanej z nim utraty poczucia sensu życia, co może mieć wyraz w depresjach sytuacyjnych.

Sytuacja przeciążenia, występuje wówczas, gdy zadanie powierzone danej jednostce do wykonania jest na granicy jej możliwości fizycznych, umysłowych, psychicznych.

Sytuacja utrudnienia pojawia się w momencie kiedy grupa nie może wykonać zawierzonego zadania z przyczyn będących niezależnymi, gdy na drodze do zdobycia celu występują bariery lub braki podmiotowe wynikające z ograniczeń zmysłów lub umysłu nieadekwatnych do stawianych wymagań. Przeszkody i braki wpływają niekorzystnie na wykonanie zadania, powodują utrudnienia w orientacji, zakłócają normalny poziom bytowania i funkcjonowania człowieka w obrębie otoczenia i środowiska pracy, komplikują czynności decyzyjne i wykonawcze.

Sytuacja konfliktowa, gdy człowiek znajduje się w polu działania sił przeciwnych (siły fizyczne, naciski społeczne, moralne).

Sytuacja zagrożenia zachodzi w momencie zawyżającego się prawdopodobieństwa doznania jakiejś szkody, doświadczenia uszczerbku na zdrowiu swojego,

⁴⁵ E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, PWN, Warszawa 1999, s. 34

⁴⁶ T. Tomaszewski, *op. cit.*, s. 213.

⁴⁷ *Ibidem*, s. 214.

bądź kogoś z najbliższych, itp. Są to sytuacje, w których dochodzi do możliwości nadwyrężenia jakichkolwiek cenionych przez grupę wartości. Sytuację zagrażającą można określić jako sytuację nową.

Przedstawione powyżej sytuacje trudne nie wykluczają się wzajemnie, lecz przeciwnie, w tych samych warunkach mogą występować przeszkody różnego typu. Wyróżnione cechy sytuacji trudnych są wzajemnie powiązane co oznacza, że każda sytuacja trudna w większym lub mniejszym stopniu jest zagrożeniem, gdyż pojawiające się bariery mogą zaniżyć poziom wykonania czynności, co może się wiązać z ujemnymi konsekwencjami dla jej wykonawcy.

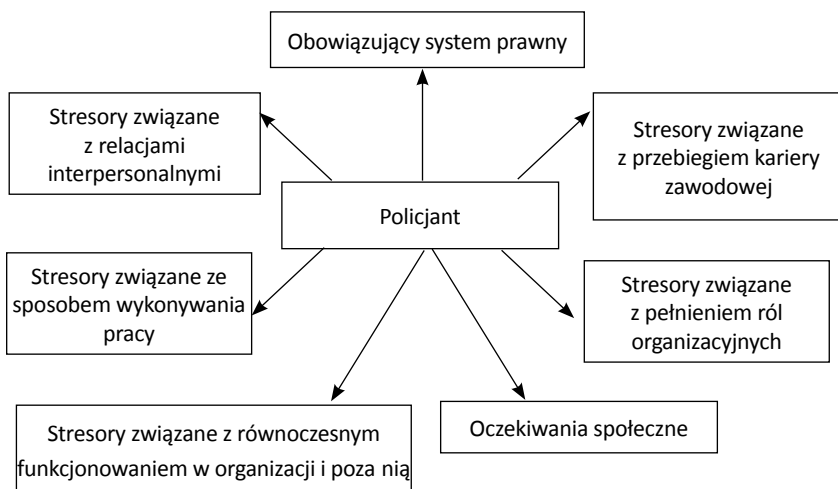
W swojej pracy policjanci spotykają się z różnymi niebezpiecznymi sytuacjami. Narażeni są na nie osobiście lub są świadkami zagrożenia zdrowia, czy życia innych osób. Do sytuacji, które wywołują stres policjanta należy zaliczyć⁴⁸: „zabicie kogoś podczas służby, atak fizyczny, maltretowane dziecko, szybkie pościgi, używanie siły, nieodpowiednie wsparcie władz, niezgodność z partnerem, wypadek samochodem służbowym, niewystarczająca liczba policjantów”.

Do sytuacji powodujących stres u policjanta dodać należy także:

- przestępczość;
- niedostateczne wyposażenie;
- kłótnie rodzinne;
- konflikty zawodowe, brak uznania, czy ostre regulaminy;
- narażenie zdrowia, bądź życia.

Rysunek 12 przedstawia główne czynniki stresogenne w pracy funkcjonariusza Policji.

Rysunek 12. Czynniki stresujące w pracy funkcjonariusza Policji



Źródło: N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 48.

⁴⁸ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy u policjantów...*, op. cit., s. 45.

Na powyższym rysunku przedstawiono główne czynniki, które powodują stres w pracy policjanta, mianowicie⁴⁹:

Relacje interpersonalne w miejscu pracy – jeżeli chodzi o pracę w Policji, na tym polu najbardziej stresogennym czynnikiem są niewłaściwe relacje ze zwierzchnikami. Ich wyrazem jest brak komunikacji i wsparcia. Często jest wysyłanie informacji przez przełożonego jedynie w postaci rozkazów. Zdarza się także, że stosuje on system motywowania negatywnego, czyli w postaci kar i nagan. Policjanci przyznają, że bardziej stresują ich zwierzchnicy niż warunki, w jakich pracują.

Sposób wykonywania pracy – najbardziej niekorzystny wpływ ma tu przeciążenie obowiązkami. Do stresującego sposobu wykonywania pracy należą: realizacja nieoczekiwanych zadań lub kilku w tym samym czasie, zbieżność terminów w przypadku większej liczby obowiązków, praca po godzinach oraz niedostateczna ilość środków na wykonywanie określonych czynności zawodowych. Zły wpływ na kondycję psychiczną ma rozczarowująca funkcjonariusza rzeczywistość, w której przeważa biurokracja i formalna dokumentacja wszelkich czynności.

Równoczesne funkcjonowanie w organizacji i poza nią – są to role społeczne, jakie pełni policjant w życiu zawodowym i osobistym. Specyfika wykonywanej pracy i związane z nią obciążenia są powodem powstawania spieć w środowisku rodzinnym. Całodobowa dyspozycyjność niekorzystnie odbija się na organizacji własnego życia, a czasem znacznie ją utrudnia i nie pozwala na rozdzielenie sfery zawodowej od prywatnej. Przenoszenie problemów i napięć służbowych do domu i rodzinnych do pracy wpływa na pogorszenie funkcjonowania w jednej lub drugiej sferze, a czasem wręcz w obydwu⁵⁰.

Przebieg kariery zawodowej – na tym polu najbardziej stresujące są niemożność rozwoju kariery zawodowej oraz praca nieadekwatna do posiadanych kwalifikacji. Policjanci uważają, że największe znaczenie dla rozwoju kariery ma protekcja, a w szczególności nepotyzm i pozytywne stosunki ze zwierzchnikami. W dalszej kolejności przyczyniają się do tego zaangażowanie w wykonywaną pracę i podnoszenie swoich kwalifikacji w szkolnictwie resortowym. Przekonanie o największym znaczeniu protekcji rośnie wraz ze wzrostem stopnia służbowego, czyli najmniejsze przejawiają posterunkowi, natomiast w grupie starszych oficerów jest ono stosunkowo wysokie.

Pełnienie ról organizacyjnych – w tym przypadku stres wywołują nieprecyzyjne oczekiwania, jakie względem funkcjonariuszy mają przełożeni oraz duża odpowiedzialność dyscyplinarna i karna w przypadku popełnienia błędu.

System prawny – stresory w tej sferze związane są przede wszystkim z odczuwaniem przez policjantów niesprawiedliwości wyroków sądowych. Niekorzystnie

⁴⁹ W. Krawczyk, A. Modrzejewska, Z. Parafiński, *Model edukacyjny pracy w Policji uwzględniający możliwość godzenia życia rodzinnego i zawodowego*, Zarząd Wojewódzki NSZZ Policjantów, Warszawa 2000, s. 43.

⁵⁰ H. Sęk, *Wypalenie zawodowe: przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, PWN, Warszawa 2000, s. 213.

wpływa także przesuwanie terminów rozpraw przestępców, a także przekonanie o nieskutecznym działaniu sądów.

Oczekiwania społeczne – praca Policji jest oceniana przede wszystkim w oparciu o statystykę przestępczości oraz zaufanie, jakim darzy ją społeczeństwo. Duże oczekiwania ze strony obywateli oraz jednocześnie małe znaczenie dla nich pracy, jaką wykonują policjanci wpływa na niezadowolenie z własnego zawodu⁵¹.

Biorąc pod uwagę cechy zawodu policjanta oraz dysharmonię stanowisk można wyszukać wiele czynników stresu zagrażających policjantom. Najwięcej badań określa następujące czynniki i zauważalne dla tego zawodu stresory:

- niezwykle charakter pracy z, którego wynika poczucie niepewności wynikające z dużego niedoboru informacji, konsekwencje błędu, dyspozycyjność, trudność kontaktów interpersonalnych, brak środków bardzo ważnych do wykonywania pracy, zagrożenie zdrowia, a nawet życia;
- wadliwość systemu zarządzania poprzez poczucie niedoceniań wysiłków, niskie honorarium, wieloaspektowe oceny jak i brak wsparcia przełożonych.

Praca policjanta w grupie patrolowej, konwojenta, strażnika wymaga nie tylko wytrzymałości, ale i umiejętności radzenia sobie w razie napadu, użycia broni, ucieczki zatrzymanego. Praca operacyjno – dochodzeniowa wymaga z kolei nie tylko doświadczenia w postępowaniu z ludźmi, szybkiego kojarzenia faktów, koncentracji uwagi i umiejętności wyciągania wniosków, ale także zdolności obserwacji i odporności na oddziaływanie środowiska przestępczego. Służba kryminalna wymaga fachowego przygotowania, dobrej współpracy z kolegami, umiejętności pracy w zespole⁵².

Według badań największymi źródłami stresu w pracy policjanta są:

- wydarzenia krytyczne, skrajnie urazowe sytuacje – szczególnie obciążające są takie zdarzenia jak okaleczenie lub śmierć kolegów, zagrożenie własnego życia i zdrowia, konfrontacja z cierpieniem i śmiercią, zwłaszcza, jeśli ofiarą padają małe dzieci;
- obciążające, emocjonalne kontakty z ludźmi, głównie informowanie rodziny o śmierci bliskich czy też interwencja w rodzinie stosującej przemoc;
- charakterystyczna organizacja pracy, tj. jej nielimitowany czas, nocne dyżury, wydłużanie czasu pracy nawet do 20 godzin nieprzerwanych działań;
- odgrywanie roli zawodowej skutkującej często tzw. skrzywieniem zawodowym. Wykonywanie zawodu związanego z dużym ryzykiem i koniecznością kontrolowania sytuacji doprowadza do łatwo dostrzeganych przez otoczenie zmian w zachowaniu/ Ludzie zmuszani do dużej czujności stają się nieufni również w życiu prywatnym, często obserwuje się patologiczną zazdrość i podejrzliwość, co utrudnia nawiązywanie kontaktu z ludźmi a otwartość nie pojawia się nawet wobec osób najbliższych;
- przejmowanie od organizacji takich wartości jak siła, dominacja, kontrola, co jest sprzeczne z wartościami sprzyjającymi budowaniu więzi. Policjanci bardzo często żyją w przekonaniu, że inne osoby spoza pracy nie rozumieją ich

⁵¹ A. Dębska, *Kobieta w mundurze*, Adam Marszałek, Toruń 2004, s. 133.

⁵² A. Dziewa, *Stres w pracy policjanta*, Szkoła Policji, Słupsk 1996, s. 14.

problemów a ludzie są do nich wrogo nastawieni. Sytuacja taka powoduje, że koledzy z pracy bywają bardziej cenieni niż rodzina. Liczy się lojalność wobec współpracowników, akcentuje się przynależność do grupy⁵³.

Omawiając źródła stresu w pracy policjanta – mając na uwadze sytuację w szeregach polskiej policji należy wymienić także:

- niewłaściwe stosunki międzyludzkie – zwłaszcza relacje z przełożonymi;
- zbyt dużo pracy, częste nadgodziny, robienie kilku rzeczy naraz;
- niekompetencja przełożonych;
- surowe konsekwencje błędu popełnionego w trakcie wykonywania zadań służbowych;
- autokratyczny styl zarządzania i kierowania;
- egzekwowanie dyscypliny;
- złe warunki pracy – braki w sprzęcie technicznym, brak środków do wydajniejszej pracy;
- niskie zarobki⁵⁴.

Policjanci, którzy funkcjonują w pod wpływem długotrwałego stresu zawodowego lub w następstwie traumatycznego wydarzenia są narażeni na negatywne zmiany w funkcjonowaniu. Brak możliwości uporania się ze stresem podczas podejmowania działań w czasie wydarzeń krytycznych może obniżyć poziom funkcjonowania policjantów i stworzyć duże zagrożenie dla osób, które liczą na pomoc. Kumulują się napięcia i urazy, które mogą destrukcyjnie wpływać na życie zawodowe i osobiste policjantów⁵⁵.

Często zdarza się, że pojęcie stresu jest nieadekwatne dla silnych przeżyć – takich jak widok śmierci, drastycznego wypadku samochodowego itp. Dla takich przypadków wprowadzony został termin trauma, – co innymi słowy mówiąc oznacza doświadczenie, w wyniku, którego osoba doświadczająca go mogła zginąć, na które w żaden sposób nie mogła wpłynąć i które wywołało szok.

Policjanci nader często narażeni są na traumatyczny stres. Do najbardziej typowych reakcji na wydarzenie traumatyczne należą:

- działanie adekwatne, ukierunkowane na przetrwanie, ratowanie życia i niesienie pomocy;
- przerażenie i odrętwienie psychiczne;
- silnie natężony lęk z agresją i gniewem, chęć zemsty i odwetu;
- depresja i smutek;
- panika i dezorganizacja poznawcza własnego „ja”;
- reakcje fizjologiczne⁵⁶.

⁵³ T. Bielska, *op. cit.*, s. 35.

⁵⁴ *Ibidem*, s. 37.

⁵⁵ A. Dziewa, *op. cit.*, s. 14.

⁵⁶ T. Bielska, *op. cit.*, s. 40.

ROZDZIAŁ IV

METODOLOGIA BADAŃ WŁASNYCH

4.1. PRZEDMIOT I CEL BADAŃ WŁASNYCH

Praca funkcjonariusza Policji jest pracą specyficzną ponieważ realizacja zadań wymaga pełnego zaangażowania, precyzji, odpowiedzialności w podejmowaniu decyzji często niezgodnych z narażeniem własnego zdrowia lub życia. Funkcjonariusza Policji musi cechować duża sprawność psychiczna i fizyczna. Przy podejmowaniu decyzji konieczne jest pohamowanie własnych emocji, zachowanie spokoju mimo że „klient” okazuje agresję i butę. Środowisko pracy cechuje duży wachlarz stresorów wynikających z funkcjonowania instytucji jak też stresorów z poza instytucji. Jest to charakterystyczne dla pracy z „klientem trudnym” tzw. marginesu społecznego który często miał lub ma konflikt z prawem. Praca w Policji to służba, a więc formy organizacji pracy różnią się od zasad obowiązujących w typowym zakładzie. Specyfika służby w Policji wymaga bycia w ciągłej gotowości i dyspozycyjności do wykonywania określonych zadań. Duża zmienność godzi pracy, praca w nocy i dni świąteczne, patrole, dyżury, to ważne czynniki wpływające na stan psychiczny, fizyczny i duchowy funkcjonariusza a jednocześnie determinują koszty życia rodziny.

Nie ulega wątpliwości, że praca w policji wiąże się z wysokim poziomem stresu zawodowego. Stresogenność tego zawodu, z roku na rok przybierająca na sile, wynika z wielu powodów, spośród których za najistotniejsze można uznać: częste uczestniczenie w sytuacjach trudnych, czasami dramatycznych, narażanie życia własnego i innych, podejmowanie szybkich decyzji, podejrzenia o nieuzasadnione użycie broni, kontakt z dramatami i niejednokrotnie traumatycznymi przeżyciami innych osób. Wysoki poziom stresu związanego z wykonywaniem zawodu policjanta wiąże się także z innymi czynnikami, takimi jak niskie zarobki, zmienność, przeciążenie pracą papierkową.

Stres zawodowy, a przede wszystkim brak umiejętności radzenia sobie z nim, pociągają za sobą negatywne konsekwencje i mogą prowadzić do wypalenia zawodowego, pogorszenia stanu zdrowia, zaburzeń psychicznych czy samobójstw¹.

Głównym celem badań jest przedstawienie skali zjawiska stresu i wypalenia zawodowego na przykładzie funkcjonariuszy Policji w Krakowie.

¹ N. Ogińska-Bulik, *Stres w pracy a syndrom wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy Policji*, „Folia Psychologica” 2003, nr 7, s. 27.

4.2. PROBLEMY I HIPOTEZY BADAWCZE

Główny problem badawczy:

Jaka jest skala zjawiska stresu i wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy Policji na terenie w Krakowa?

Problemy szczegółowe:

1. Jakie są przyczyny występowania stresu i wypalenia zawodowego wśród badanych?
2. Czy wśród badanych występują objawy stresu i wypalenia zawodowego?
3. Czy dotychczasowe metody przeciwdziałania zjawisku stresu i wypalenia zawodowego są wystarczające?

Hipoteza główna:

Uważam, że zjawisko stresu i wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy Policji na terenie Krakowa jest wysokie.

Hipotezy szczegółowe:

1. Uważam, że przyczyną występowania stresu i wypalenia zawodowego wśród badanych jest duża ilość czynników stresogennych w środowisku pracy.
2. Uważam, że wśród badanych występują objawy stresu i wypalenia zawodowego.
3. Uważam, że dotychczasowe metody przeciwdziałania zjawisku stresu i wypalenia zawodowego są niewystarczające.

4.3. METODY, TECHNIKI I NARZĘDZIE BADAWCZE

W badaniach posłużono się metodą sondażu diagnostycznego, który umożliwia przeprowadzenie badań związanych z tematem, a jako technikę wykorzystano ankietę. Narzędziem był kwestionariusz ankiety.

Do pomiaru wypalenia zawodowego zastosowano kwestionariusz wypalenia zawodowego – MBI, autorstwa C. Maslach i S. E. Jakson, opierający się na koncepcji wypalenia zawodowego Maslach, zgodnie z którą wypalenie zawodowe to zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z ludźmi w pewien określony sposób.

Kwestionariusz służy do oszacowania poziomu 3 wyróżnionych aspektów syndromu wypalenia. Składa się z 22 pozycji testowych, z których każda jest przypisana do jednej z trzech odrębnych podskal: emocjonalne wyczerpanie, depersonalizacja, poczucie dokonań osobistych.

Drugi kwestionariusz zawierał 10 pytań dotyczących występowania zjawiska stresu i sposobów radzenia sobie z nim przez badanych.

4.4. CHARAKTERYSTYKA BADANYCH OSÓB

Do badań zakwalifikowano funkcjonariuszy Policji z terenu Krakowa. Badani zostali poinformowani o celu badań i ich anonimowym charakterze. Wszyscy respondenci wyrazili na to zgodę. Przebadano łącznie 178 osób. Czas badania nie przekraczał jednej godziny.

Poniższe tabele 4, 5 i 6 przedstawiają sytuację indywidualną badanych osób, czyli płeć, wiek, staż służby w Policji.

Tabela 4. Płeć badanych

Płeć	Liczba odpowiedzi	%
Kobieta	23	12.9
Mężczyzna	155	87
Razem	178	100

Źródło: opracowanie własne

Jak wynika z danych umieszczonych w tabeli nr 4, prawie wszyscy badani to mężczyźni – 87%, pozostałe 12% to ankietowane kobiety.

Tabela 5. Wiek badanych

Wiek	Liczba odpowiedzi	%
18–25	21	11.7
26–35	83	46.6
36–45	34	19
46–55	15	8.4
Powyżej 55	4	2.2
Razem	178	100

Źródło: opracowanie własne

Tabela 6. Staż pracy

Staż służby	Liczba odpowiedzi	%
Do 3 lat	9	5
3–5	25	14
6–10	52	29
11–15	49	27.5
16–20	37	20.7
21–25	6	3.3
25–30	-	-
Powyżej 30	-	-
Razem	178	100

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z powyższych danych umieszczonych w tabeli nr 5, najczęściej badanych respondentów mieści się w przedziale wiekowym między 26–35 rokiem życia (46,6%). Kolejna grupa jest w wieku od 36–45 lat (19%). Następnie 11,7% badanych jest w wieku 18–25 lat. Natomiast ponad 8% zaznaczyło, że ich wiek mieści się między 46 a 55 rokiem, a tylko 2,2% ma powyżej 55 lat. Oznacza to, że większość funkcjonariuszy to młodzi ludzie. Niektórzy prosto po szkole policyjnej.

Z danych zawartych w tabeli nr 6 wynika, iż staż pracy funkcjonariuszy Policji jest bardzo różny. Najwięcej z nich w służbie pracuje od 6–10 lat i od 11–15 lat – tak odpowiedziało 56% badanych. Następnie 20,7% pracuje w policji od 16–20 lat, a tylko 13% od 3–5 lat. Do trzech lat służby ma tylko 5% ankietowanych.

Reasumując, wśród badanych najczęściej było mężczyzn 87%, w przedziale wiekowym 26–35 lat o stażu pracy 11–16 lat.

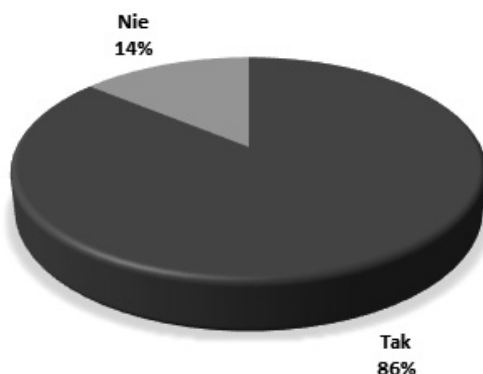
ROZDZIAŁ V

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

5.1. PRZYCZYNY WYSTĘPOWANIA ZJAWISKA WEDŁUG OSÓB BADANYCH

Wypalenie zawodowe objawia się stanem wyczerpania cielesnego, uczuciowego, bądź duchowego. Ciężko stwierdzić kiedy jest jego początek, gdyż rozpoczyna się w sposób powolny i niezauważalny, po czym narasta z dużą siłą. Objawy wypalenia mają ogromny wpływ na życie zawodowe człowieka, czas wolny od pracy, relacje ze znajomymi, czy funkcjonowanie w domu. Jest to efekt powtarzającego się i długotrwałego obciążenia na skutek długoletniej i intensywnej pracy z innymi ludźmi.

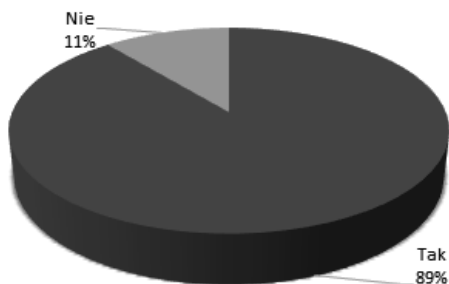
Wykres 1. Przez moją pracę czuję się emocjonalnie wyczerpany



Źródło: opracowanie własne.

Jak wskazują dane na powyższym wykresie nr 1 większość 86% badanych funkcjonariuszy policji odczuwa emocjonalne wyczerpanie związane z wykonywaną pracą. Pozostała część 14% zaznaczyło negatywną odpowiedź.

Wykres 2. Na koniec dnia pracy czuję się zużyty



Źródło: opracowanie własne.

Z powyższych danych wynika, iż większość badanych policjantów na koniec dnia czuje się „zużytych” – tak odpowiedziało 89%. Pozostała część (11%) nie ma podobnych odczuć po całym dniu, czy po odbytej służbie.

Wykres 3. Wstając rano, czuję się już zmęczony, kiedy widzę przed sobą nowy dzień pracy



Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa respondentów (61%) uważa, że gdy wstają rano czują się zmęczeni, widząc przed sobą nowy dzień i zakres obowiązków. Pozostałe 39% nie ma podobnych odczuć.

Wykres 4. Bardzo mnie wyczerpuje całodzienna praca z ludźmi



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych przyznaje, że wyczerpuje ich całodzienna praca z ludźmi 51%. Kolejne 49% zaznaczyło odpowiedź nie.

Wykres 5. Przez moją pracę czuję się wypalony



Źródło: opracowanie własne.

Wypalenie swoją pracą zawodową i służbą odczuwa 48% respondentów. Pozostała część 52% nie ma z tym problemu z występowaniem tego zjawiska.

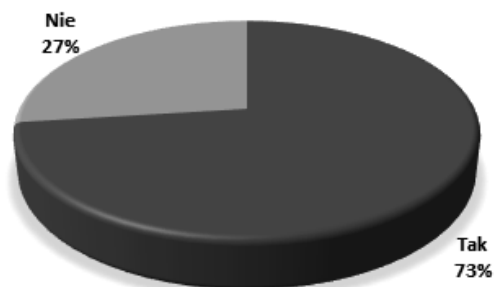
Wykres 6. Przez moją pracę czuję się sfrustrowany



Źródło: opracowanie własne.

W ramach odpowiedzi na szósty punkt kwestionariusza funkcjonariusze policji ustosunkowywali się do stwierdzenia: 61% odpowiedziało, że praca ich praca jest frustrująca, natomiast 39% zaznaczyło, iż nie ma z tym problemu.

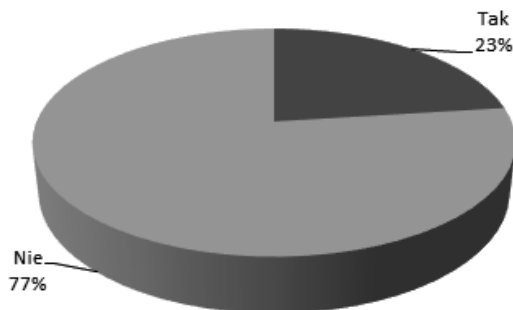
Wykres 7. Mam wrażenie, że zbyt ciężko pracuję



Źródło: opracowanie własne.

W ramach odpowiedzi na siódmy punkt badani funkcjonariusze ustosunkowywali się do stwierdzenia: 73% badanych ma poczucie zbyt ciężkiej pracy, która powoduje u nich stres i bardzo dużo obowiązków służbowych. Pozostałe 27% respondentów nie odczuwa swojej pracy jako ciężkiej.

Wykres 8. Mam wrażenie, że osiągnąłem granicę mojej mądrości



Źródło: opracowanie własne.

Jak wskazują dane zamieszczone na wykresie 8, 77% respondentów nie odczuwa, by osiągnęli granice swojej mądrości. Jest niewielki procent osób, które tak uważają – 23%.

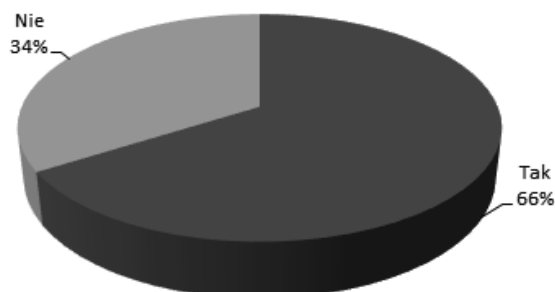
Wykres 9. Stałem się obojętny wobec ludzi, odkąd wykonuję tę pracę



Źródło: opracowanie własne.

Obojętność wobec ludzi, którzy przychodzą z prośbą o pomoc odczuwa 41% badanych funkcjonariuszy policji, natomiast 59% nie odczuwa obojętności względem swoich klientów.

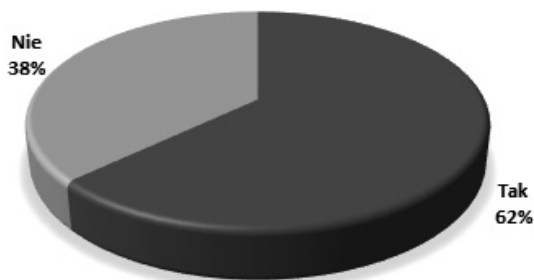
Wykres 10. Obawiam się, że moja praca czyni mnie mniej współczującym



Źródło: opracowanie własne.

Niepokojący jest fakt, że policjanci, którzy mają pomagać ludziom w sytuacjach trudnych czy kryzysowych, często też traumatycznych odczuwają zanik współczucia wobec innych – tak odpowiedziało, aż 66% badanych. Pozostała część 34% odpowiedziała, że nie odczuwa zaniku współczucia wobec innych.

Wykres 11. W rzeczywistości nie interesuje mnie, co się stanie z niektórymi klientami



Źródło: opracowanie własne.

Na powyższym wykresie nr 11 można zauważyć, że tak naprawdę policjantów nie interesuje długofalowa pomocy klientom i co się z nimi stanie po wyjściu z komisariatu czy zakończeniu interwencji. Na „tak” odpowiedziało aż 62% natomiast „nie” 38%

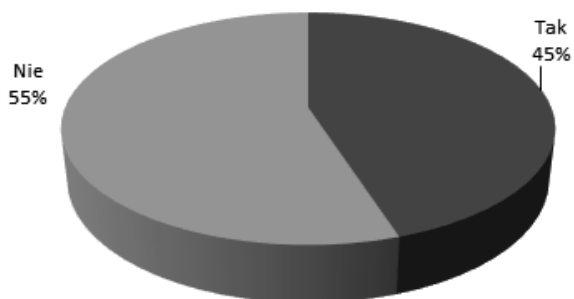
Wykres 12. Mam wrażenie, że niektórzy klienci i ich krewni sądzą, iż to ja ponoszę odpowiedzialność za ich problemy



Źródło: opracowanie własne.

Dane zawarte powyżej, wykres 12 wskazują, że 54% badanych nie ma poczucia przenoszenia odpowiedzialności za problemy klientów na siebie, jednak już 46% uważa, że niewystarczająco pomagają i przez to nie jest możliwa skuteczna pomocy klientowi.

Wykres 13. Łatwo mogę zrozumieć, co moi klienci myślą na określone tematy



Źródło: opracowanie własne.

Badani w 55% nie są w stanie zrozumieć i wczuć się w sytuację klientów, co może powodować brak możliwości udzielenia skutecznej pomocy. Natomiast 45% twierdzi, że z łatwością mogą zrozumieć punkt widzenia osób w stosunku do których wykonują czynności służbowe.

Wykres 14 Czuję się ożywiony, kiedy ściśle współpracuję z moimi klientami



Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa badanych na pytanie dotyczące ożywienia wywołwanego współpracą z klientami, czyli osobami zgłaszającymi się o wsparcie i pomoc odpowiedziała, że nie ma poczucia ekscytacji – 56%. Natomiast 44% badanych zazna-
czyło odpowiedź tak.

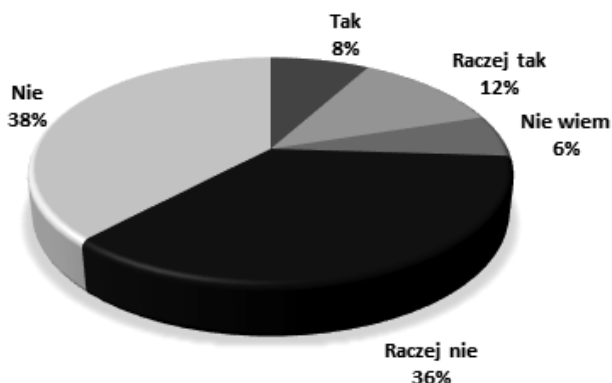
Wykres 15. W mojej pracy osiągnąłem wiele znaczących celów



Źródło: opracowanie własne.

Większość funkcjonariuszy policji na pytanie, czy osiągnęli znaczące cele w pracy odpowiedziało, że nie – 52%. Natomiast 48% ankietowanych uważa, że osiągnęli wiele celów w czasie przebytej dotychczas służby.

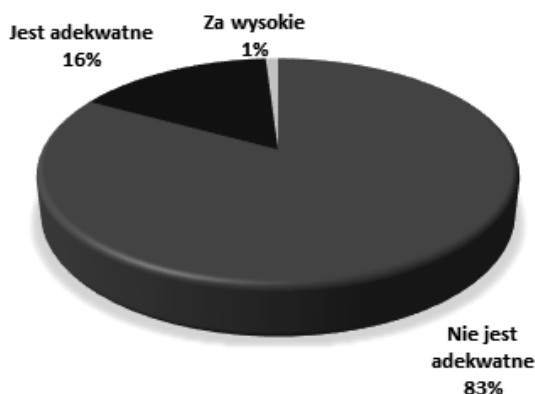
Wykres 16. Niektóre osoby twierdzą, że wysokość wynagrodzenia za pracę jest nieistotna – pracują nie dla pieniędzy. Czy może Pan (Pani) to samo powiedzieć o sobie



Źródło: opracowanie własne.

Z badań wynika, że 74% sądzi, że praca musi być odpowiednio wynagradzana oraz że wysokość zarobków nie jest im obojętna. Tylko 20% twierdzi, że ważniejsza od pieniędzy jest satysfakcja z wykonywanego zawodu.

Wykres 17. Wysokość wynagrodzenia



Źródło: opracowanie własne.

Na pytania dotyczące wynagrodzenia aż 83% odpowiedziało, że są przekonani że ich wynagrodzenie jest za niskie do zakresu obowiązków służbowych, natomiast 16% badanych stwierdziło że są odpowiednio wynagradzani.

5.2. SKUTKI STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO WŚRÓD POLICJANTÓW

Przyczyn stresu i wypalenia zawodowego jest bardzo wiele. Każda z nich jest indywidualna i zależy od człowieka i jego psychiki. Przyczyny wypalenia związane są z pracownikami, sposobem działalności w środowisku pracy oraz czynnikami powiązanymi z organizacją, głównie jej kulturą, systemem motywowania, sposobem organizowania pracy, wywyższającymi stylami kierowania. Poniższe odpowiedzi na wykresach ukazują przyczyny stresu i wypalenia zawodowego w opinii badanych funkcjonariuszy policji.

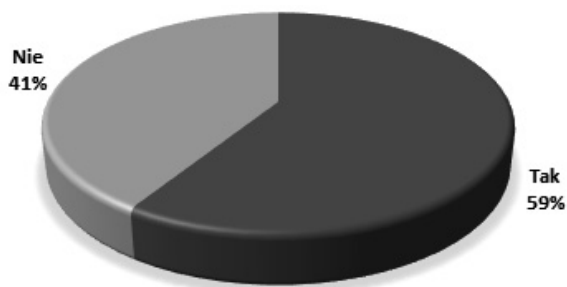
Wykres 18. Za bardzo mnie stresuje praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi



Źródło: opracowanie własne.

Z powyższych danych wynika, iż ponad połowa badanych uważa, że stres w bezpośrednim kontakcie z ludźmi nie występuje u 61% funkcjonariuszy. Pozostali ankietowani czyli 39% uważają, nie stresuje ich bezpośredni kontakt.

Wykres 19. Mam wrażenie, że traktuję niektórych klientów, jakby byli przedmiotami



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych funkcjonariuszy policji uważa, że traktuje ludzi w sposób przedmiotowy 59%. Natomiast 47% uważa, że nie. Taki sposób patrzenia na klientów może wynikać z przemęczenia nadmiarem obowiązków, znieczuleniem, rutyną.

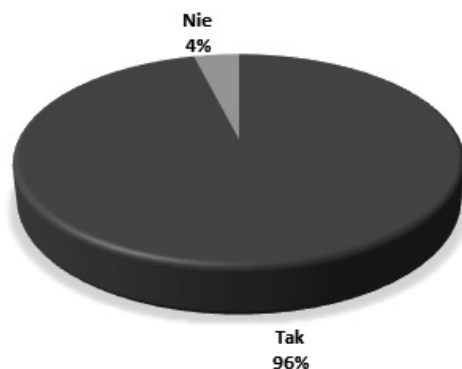
Wykres 20. Czuję w sobie duże pokłady energii



Źródło: opracowanie własne.

Wynik taki gdzie 54% pytanых stwierdza, że w pracy nie czują pozytywnej energii wskazuje na zmęczenie wykonywaniem codziennie tych samych obowiązków i oznaki wypalenia zawodowego. Prawdopodobnym jest to, że osoby młodsze z krótszym stażem w pracy odpowiedziały, na to pytanie twierdząco (46% badanych), co wskazuje, że wykonywana praca daje im dużo energii.

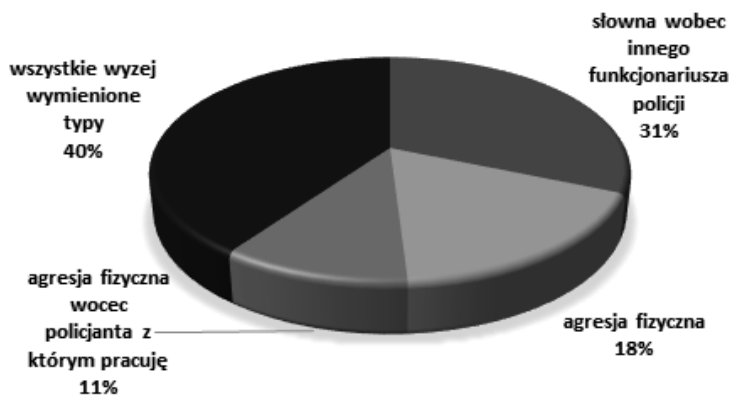
Wykres 21. Agresja w pracy



Źródło: opracowanie własne.

Prawie wszyscy ankietowani 96% odpowiedzieli, że agresja pojawia się w miejscu pracy. Pozostałe 4% uważa, że nie pojawia się agresja w pracy.

Wykres 22. Rodzaj agresji



Źródło: opracowanie własne.

W opinii 40% funkcjonariuszy w miejscu ich zatrudnienia pojawia się zarówno agresja fizyczna jak i psychiczna. 31% badanych odpowiedziało, że w miejscu ich pracy dochodzi najczęściej do agresji wobec innych funkcjonariuszy pracujących w tej samej komendzie. Natomiast 18% badanych uważa, że w pracy dochodzi do agresji fizycznej, a pozostałe 11% twierdzi, że czasem dochodzi do agresji fizycznej wobec policjanta, z którym pracują.

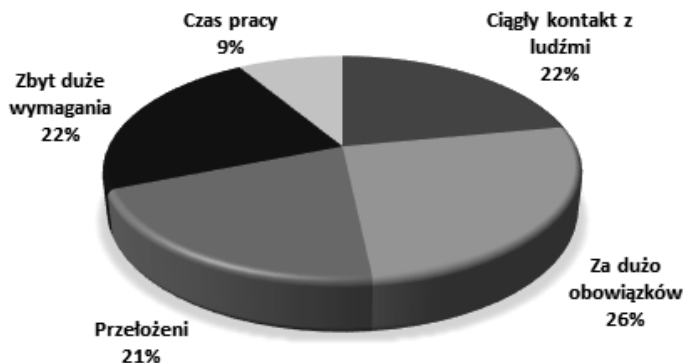
Wykres 23. Stres w pracy



Źródło: opracowanie własne.

Stres pojawia się niemal w każdym miejscu pracy. Jeśli chodzi o instytucję, w której pracują badani, większość odpowiedziała, że stres występuje bardzo często – 44%. Są oni narażeni na takie odczucia każdego dnia zarówno ze strony przełożonego, współpracowników i klientów. Kolejna część respondentów uważa, że raczej tak (34%), a pozostali twierdzą, że różnie bywa (14%), gdyż zdarzają się dni bardziej, a czasem mniej stresujące. 8% respondentów stwierdziło, że stres w pracy nie występuje lub raczej nie występuje.

Wykres 24. Powody stresu

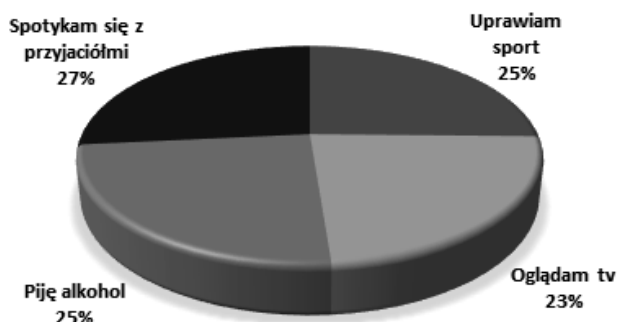


Źródło: opracowanie własne.

Istnieje wiele powodów stresu, którego doświadczają funkcjonariusze policji w czasie służby. W opinii 26% stres spowodowany jest zbyt wieloma obowiązkami jakie mają do wykonania każdego dnia. Kolejna część 22% twierdzi, że zbyt duże wymagania doprowadzają do wielu sytuacji stresujących oraz ciągły kontakt z ludźmi pochodzącymi z różnych sfer społecznych. Część funkcjonariuszy (21%) odpowiedziała, że powodem stresu w pracy jest kontakt z przełożonym i relacje

jakie czasem między nimi zachodzą. Tylko 9% za bardzo stresujący uważa czas pracy np. praca zmianowa.

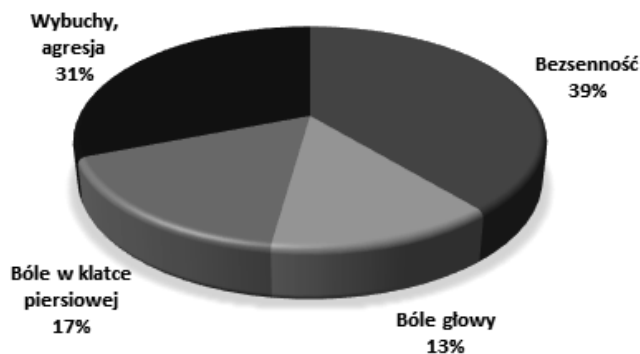
Wykres 25. Radzenie sobie ze stresem w wolnym czasie



Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani znają wiele sposobów na radzenie sobie ze stresem. W wolnym czasie. 27% badanych spotyka się z przyjaciółmi lub 25% uprawia sport, żeby odreagować stres z pracy, zapomnieć na chwilę o problemach. Część badanych (25%), twierdzi, że często sięga po alkohol, a 23% ogląda dla zajęcia wolnego czasu telewizję.

Wykres 26. Negatywne obawy stresu



Źródło: opracowanie własne.

Codziennie obciążenie stresem negatywnie wpływa na zdrowie badanych. Większość z nich uskarża się na bezsenność (39%). Kolejna część twierdzi, że mają ataki wybuchu agresji (31%), odczuwają ból głowy (13%), bądź pieczenie, ból w klatce piersiowej (17%).

5.3. DZIAŁANIA PROFILAKTYCZNE MINIMALIZUJĄCE ZJAWISKO STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO

O doświadczeniu danej sytuacji jako stresującej decyduje zinterpretowanie jej jako takiej, a także oszacowanie posiadanych przez jednostkę możliwości, sposobów, strategii poradzenia sobie z nią.

Wszelkie działania mające na celu profilaktykę wypalenia zawodowego są możliwe do wykonania. Jednak najważniejsze jest to, aby uświadomić sobie skalę problemu oraz zagrożenia i konsekwencje jakie mogą wystąpić u badanych funkcjonariuszy.

Wykres 27. Udaje mi się skutecznie rozwiązywać problemy moich klientów



Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa badanych policjantów uważa, że w czasie pełnienia służby często udaje im się rozwiązać konflikty i problemy „klientów” 58%. Pozostałe 42% respondentów twierdzi, że problemy z jakimi zgłaszają się ludzie prosząco pomoc i wsparcie nie są przez nich rozwiązywane.

Wykres 28. Mam wrażenie, że poprzez pracę pozytywnie wpływam na życie



Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa badanych ma poczucie sensu wykonywanej pracy i pozytywnego wpływu na życie innych. Natomiast niepokojącym jest to, że prawie połowa 44% nie widzi sensu pozytywnego odbioru ich pracy przez klientów. Nie zależy im na ich opinii.

Wykres 29. Z łatwością przychodzi mi wytworzenie luźnej atmosfery



Źródło: opracowanie własne.

Na powyższym wykresie można zauważyć, że ponad 63% badanych podczas wykonywania obowiązków służbowych potrafi wytworzyć luźną atmosferę, co pozytywnie wpływa na kontakt z klientami. 37% pytanym nie posiada takiej umiejętności lub im na tym nie zależy.

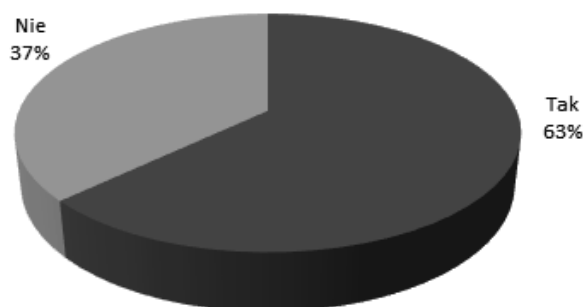
Wykres 30. W mojej pracy traktuję problemy emocjonalne bardzo spokojnie



Źródło: opracowanie własne.

Badani w większości – 57%, są w stanie w pracy podchodzić bardzo spokojnie do napotkanych sytuacji emocjonalnych, ale nie wiele mniej bo już 43% ma z tym duże problemy.

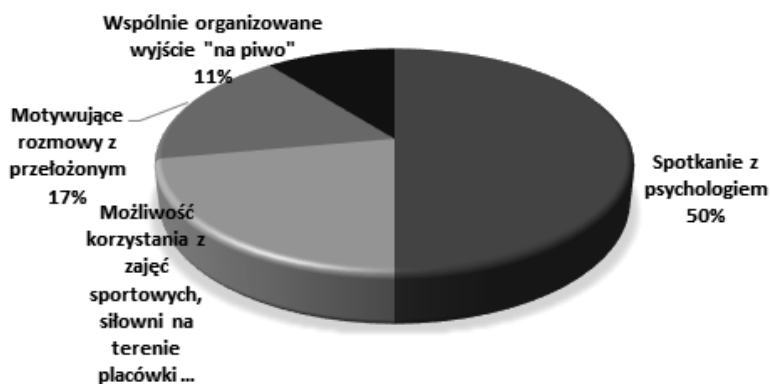
Wykres 31 Pomoc w walce ze stresem ze strony pracodawcy



Źródło: opracowanie własne.

W opinii większości badanych (63%) przełożony udziela pomocy w trudnych i stresujących sytuacjach, co jest zjawiskiem bardzo pozytywnym. Natomiast 37% uważa, że w momentach trudnych, doprowadzających do stresu nie można liczyć na pomoc przełożonego.

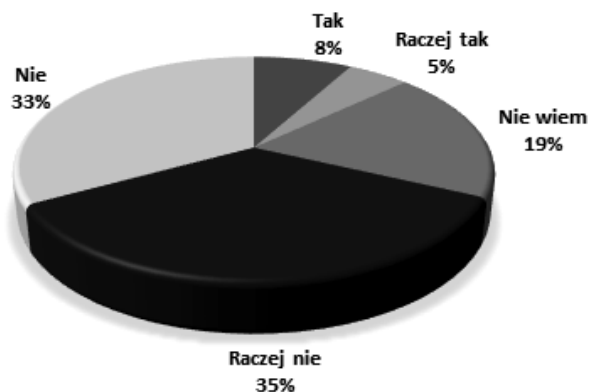
Wykres 32. Rodzaje pomocy oferowanej ze strony pracodawcy



Źródło: opracowanie własne.

Połowa respondentów (50%) wskazuje, że w chwilach stresujących przełożony proponuje i organizuje spotkania z psychologiem policyjnym. Część badanych (23%), za zgodą przełożonego korzysta z siłowni i zajęć sportowych w miejscu pracy. W 17% przełożony widząc problemy swoich pracowników oferuje pomoc w formie rozmów motywujących.

Wykres 33. Skuteczność pomocy oferowanej przez przełożonego



Źródło: opracowanie własne.

Jeśli chodzi o skuteczność pomocy jaką oferuje przełożony to niestety w opinii większości badanych nie jest ona do końca wystarczająca i skuteczna, tak uważa 35% badanych. Następnie odpowiedź nie wiem zaznaczyło 19% badanych. Tylko 8% ankietowanych uważa, że pomoc przełożonego jest wystarczająca i dobrze ją oceniają.

ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI KOŃCOWE

Praca w zawodzie policjanta bardzo często wymaga ryzykownych zachowań i działań wywołujących zarówno strach, lęk jak i stres. Jeśli do takich sytuacji dochodzi dosyć często i ciągną się one przez dłuższy czas, wówczas mogą doprowadzić do pogorszenia stanu zdrowia, depresji, a nawet nerwicy. Nieleczony, przewlekły stres prowadzi do wyczerpania, psychicznego, emocjonalnego i ograniczenia zaangażowania w pracę poprzez zmęczenie, niechęć do innych ludzi, itp. Pojawiają się bariery w rozpoczynaniu i kończeniu zadań, trudności z pójściem do pracy oraz wydłużanie czasu, niezbędnego na wykonanie czynności służbowych. Przy silnym napięciu stresowym dochodzi także do silnego bólu głowy, brzucha, a w konsekwencji dochodzi do depresji, nadużywania leków i alkoholu.

Funkcjonariusze policji, którzy poprzez narażenie na swoje zdrowie i życie, złe relacje z przełożonym, czy współpracownikami mają możliwość zapobiegania negatywnym skutkom stresu. Pomocni są psychologowie policyjni, którzy prowadzą szereg działań zmierzających do przeciwdziałania zaburzeniom wywoływanym przez stres zawodowy. Udzielają wielu porad, konsultacji oraz indywidualnej pomocy w związku z problemami jakie wynikają ze specyfiki wykonywanego zawodu oraz problemami natury osobistej. Psychologowie wspierają również wieloma metodami psychologicznymi wszystkich policjantów, szczególnie w zakresie minimalizowania negatywnych następstw związanych z charakterem służby.

Omówiony i zaprezentowany przegląd literatury oraz wyniki badań własnych skłaniają do głębokiej refleksji, że stres w zawodzie policjanta jest codziennym czynnikiem z, którym musi sobie radzić. Wywołuje wiele negatywnych objawów, które niewłaściwie wpływają na wykonywanie pracy, a czasem funkcjonowanie w życiu rodzinnym.

Celem podjętych badań było przedstawienie skali zjawiska stresu i wypalenia zawodowego na przykładzie funkcjonariuszy Policji w Krakowie.

Szczegółowa analiza wyników badań własnych pozwoliła zweryfikować hipotezy szczegółowe, które brzmiały:

Hipoteza główna:

Uważam, że zjawisko stresu i wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy Policji na terenie Krakowa jest wysokie.

Hipotezy szczegółowe:

1. Uważam, że przyczyną występowania stresu i wypalenia zawodowego wśród badanych jest duża ilość czynników stresogennych w środowisku pracy.

2. Uważam, że wśród badanych występują objawy stresu i wypalenia zawodowego.
3. Uważam, że dotychczasowe metody przeciwdziałania zjawisku stresu i wypalenia zawodowego są niewystarczające.

Ad. 1. Prawie wszystkie czynniki występujące w miejscu pracy okazały się stresujące. Większość badanych policjantów odczuwa emocjonalne wyczerpanie powodowane przez pracę. Na koniec dnia odczuwają zmęczenie i „zużycie pracą”. Badani przyznali również, że jak tylko rano wstaną to na samą myśl o nowym dniu odczuwają zmęczenie. Ponad połowa ankietowanych czuje się wypalona swoją pracą, często dopada ich frustracja. Następnie ponad połowa respondentów ma poczucie zbyt ciężkiej pracy, która powoduje wiele stresu i masę obowiązków, a obojętność odczuwa wobec innych ludzi odczuwa 59%. Niepokojący jest fakt, że policjanci, którzy mają na celu dobro drugiego człowieka odczuwają zanik współczucia wobec innych. Ludzie zgłaszający się o pomoc zostają często traktowani depersonalizowany, można zauważyć brak zaangażowania ze strony policjantów. Oznacza to, że wyczerpanie emocjonalne pracą jest tak silne, że niesienie pomocy potrzebujących ludziom jest dla nich trudnością.

Ad. 2. Z przeprowadzonych badań wynika, że funkcjonariusze policji zdają sobie sprawę, że jest wiele przyczyn wypalenia zawodowego. Za najważniejszą z nich uważają stres (45% badanych), wynikający z nadmiaru obowiązków, ciągłego kontaktu z ludźmi, zbyt dużymi wymaganiami czy złymi kontaktami z przełożonymi. Również znaczącym czynnikiem wpływającym na wypalenie zawodowe jest wynagrodzenie które według badanych (ponad 83%) nie jest adekwatne do wykonywanej pracy, oraz brak możliwości rozwoju osobistego i awansu. Ważnym również jest ciągłe narażenie na agresję. 96% badanych odpowiedziało że są narażeni na agresję w pracy, w tym 40% na wszystkie rodzaje agresji.

Stres w pracy koreluje ze wszystkimi wymiarami stanu zdrowia, w największym stopniu z niepokojem i bezsennością. Zaburzenia w stanie zdrowia wiążą się przede wszystkim z psychicznym obciążeniem pracą, brakiem nagród i brakiem wsparcia.

Ad. 3. Pomimo dużych obciążeń emocjonalnych policjantów nie ma odpowiednich działań profilaktycznych zapobiegających zjawisku wypalenia zawodowego. Co prawda 63% badanych odpowiada, że pracodawca oferuje pomoc w walce ze stresem co w ponad połowie przypadków jest możliwością spotkania z psychologiem. Kolejne pytanie jednak jasno pokazuje (łącznie 68% badanych), że pomoc oferowana przez przełożonych „nie” lub „raczej nie” jest wystarczająca, co w rezultacie doprowadza do sytuacji, że funkcjonariusz zostaje sam z problemem i na własną rękę musi szukać sposobów rozładowania stresu. Często kończy się to problemami zdrowotnymi jak bezsenność (ponad 39%), bólami głowy (13%), agresją wobec najbliższych (ponad 31%), a w niejednym przypadku alkoholizmem, depresją a nawet nie tak rzadkimi w zawodzie policjanta samobójstwami.

Ad. 4. Faktem jest, że policjanci znają wiele sposobów radzenia sobie ze stresem i stosują w tym zakresie zróżnicowane strategie. 25% badanych uprawia sport, nie wiele mniej ankietowanych ogląda TV lub czyta (23%), oraz spotyka się z przyjaciółmi (prawie 27%), co jest prawidłową formą radzenia sobie z problemem. Niepokojącym może tu być fakt, że aż 25% badanych za sposób radzenia ze stresem uznaje sięganie po alkohol, co w przyszłości może doprowadzić do bardzo złych konsekwencji.

Zaprezentowane wyniki wskazują na pilną potrzebę podjęcia działalności zapobiegającej zjawisku wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy Policji. Działalność ta, w postaci programów profilaktycznych i terapeutycznych miałyby na celu, z jednej strony, minimalizowanie czynników ryzyka, przede wszystkim obniżenie i eliminowanie uciążliwości zawodowych, prowadzących do poczucia psychicznego obciążenia pracą oraz z drugiej strony, kształtowanie i rozwój zasobów mających na celu wzmocnienie kompetencji radzenia sobie ze stresem.

Publikacja posiada pewne ograniczenia, w przeprowadzonych badaniach ograniczono się do pomiaru wybranych skutków stresu zawodowego tj. zespołu wypalenia zawodowego. W kolejnych badaniach celowe byłoby uwzględnienie innych konsekwencji wynikających z nadmiernych obciążeń występujących w miejscu pracy.

Kolejnym ograniczeniem jest pytanie o trafność zastosowanych metod badawczych, zwłaszcza po pomiaru konsekwencji stresu zawodowego. kwestionariusz do pomiaru wypalenia zawodowego – MBI Maslach i Jackson, jest co prawda najbardziej znanym i najczęściej stosowanym narzędziem do pomiaru zespołu wypalenia zawodowego, jednakże brak norm znacznie ogranicza jego przydatność, zwłaszcza do celów diagnostycznych¹.

¹ N. Ogińska-Bulik, M. Kaflak-Pieróg, *Stres zawodowy w służbach ratowniczych*, Wydawnictwo WSHE w Łodzi, Łódź 2007, s. 182.

BIBLIOGRAFIA

Publikacje zwarte i artykuły

- Anczewska M., *Jak uniknąć objawów wypalenia w pracy z chorymi*, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa 2004.
- Anczewska M., Świtaj P., Roszczyńska J., *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, nr 14 (2).
- Aronson E., *Człowiek – istota społeczna*, PWN, Warszawa 1999.
- Bańka A., *Wypalenie zawodowe*, [w:] *Psychologia: podręcznik akademicki*, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, t. 3, Gdańsk 2000.
- Bartkowiak G., *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Bartkowiak G., *Psychologia zarządzania*, AE, Poznań 1999.
- Bernet Ch., *Tajemnica odporności psychicznej. Jak uodpornić się na stres, depresję i wypalenie zawodowe*, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2015.
- Bibik R., *Aby światło nie zagaśło, czyli jak zapobiegać zespołowi wypalenia zawodowego*, „Wszystko dla Szkoły” 2002, nr 9.
- Bielska T., *Wprowadzenie do psychologii, aspekty policyjne*, WSPOL, Szczecino 2007.
- Bilska E., *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*, „Niebieska Linia” 2004, nr 4.
- Bodio J., Borkowski G., Demendecki T., *Ustrój organów ochrony prawnej. Część szczegółowa*, Wolters Kluwer, Warszawa 2007.
- Borys B., *Sytuacje ekstremalne i ich wpływ na stan psychiczny człowieka*, „Psychiatria” 2004, t. 1, nr 2.
- Celińska-Nieckarz S., *Pracownik wypalony, czyli przyczyny i skutki utraty motywacji osiągnięć*, „Personel” 1998, nr 11.
- Chirkowska-Smolak T., *Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2009, nr 4.
- Chmiel N., *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
- Cierpiątkowska L., *Alkoholizm – przyczyny, leczenie, profilaktyka*, UAM, Poznań 2000.
- Czapska J., Wójcikiewicz J., *Policja w społeczeństwie obywatelskim*, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 1999.
- Dąbkowska M., *Rozpoznawanie zespołu stresu pourazowego*, „Neuropsychiatria i Neuropsychologia” 2008, nr 2.

- Dębska A., *Kobieta w mundurze*, Adam Marszałek, Toruń 2004.
- Dębska G., Deptuch G., *Wypalenie zawodowe u pielęgniarek pracujących w zakładach podstawowej opieki zdrowotnej*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2008, nr 16.
- Dziewa A., *Stres w pracy policjanta*, Szkoła Policji, Słupsk 1996.
- Fengler J., *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2001.
- Freudenberger H.J., Richelson G., *Burnout. The high cost of high achievement*, Doubleday, Garden City 1980.
- Friedman H.S., *Uzdrowiająca osobowość*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
- Gałkowska-Jakubik M., *Podręcznik prowadzenia kampanii dla organizacji pozarządowych*, Biblioteka „Zielonych Brygad”, 2001, nr 24.
- Heszen L., Sęk H., *Psychologia zdrowia*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Heszen-Niejodek I., *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, [w:] *Psychologia*, red. J. Strelau, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, t. 3, Gdańsk 1999.
- Hołtys B., *Policja na świecie*, PWE, Warszawa 2011.
- Jakubowska K., Borkowska A., *Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menadżerów*, „Medycyna Pracy” 2005, nr 6.
- Kamińska M., Siewierski B., Skwara A., Szóstak A., *Panowanie nad stresem*, Helion, Gliwice 2005.
- Karasek R., *Job demands, job decision latitude and mental strain: implication for job redesign*, „Administrative Science Quarterly” 1979, Vol. 24.
- Katsnelson A., *Stres w tłumie*, „Świat Nauki” 2011, nr 10.
- Korczyński S., *Stres w pracy zawodowej nauczyciela*, Impuls, Kraków 2014.
- Kotowski W., *Ustawa o Policji. Komentarz praktyczny*, Wolters Kluwer Polska – ABC, Warszawa 2004, s. 120.
- Krawczyk W., Modrzejewska A., Parański Z., *Model edukacyjny pracy w Policji uwzględniający możliwość godzenia życia rodzinnego i zawodowego*, Zarząd Wojewódzki NSZZ Policjantów, Warszawa 2000.
- Z. Leoński, *Istota i rodzaje policji administracyjnej, zagadnienia wybrane*, [w:] *Administracja publiczna u progu XXI wieku. Prace dedykowane prof. zw. dr hab. J. Szreniawskiemu z okazji jubileuszu 45-lecia pracy naukowej*, red. Z. Niweświatowski, J. Buczkoski, J. Łukasiewicz, Przemyśl 2000.
- Leoński Z., *Materialne prawo administracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2000.
- Litzke S.M., Schuh H., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Łosiak W., *Psychologia stresu*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Maslach Ch., Leiter M.P., *Prawda o wypaleniu zawodowym*, PWN, Warszawa 2011.
- Maslach Ch., *Wypalenie się: utrata troski o człowieka*, [w:] P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 1994.

- Maslach Ch., *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] *Wypalenie zawodowe – przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, red. H. Sęk, PWN, Warszawa 2000.
- Misiuk A., *Historia policji w Polsce od X wieku do współczesności*, AiP, Warszawa 2008.
- Misiuk A., *Instytucje bezpieczeństwa wewnętrznego w Polsce*, WSPOL, Szczelno 2011.
- Misterska E., Borysiak M., *Bezpośrednie reakcje psychiczne w następstwie wydarzenia traumatycznego – wybrane zagadnienia*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny Edukacja dla Bezpieczeństwa” 2013, nr 4 (21).
- Nazaruk S., Marchel J., *Problem wypalenia zawodowego wśród nauczycieli białskich szkół w kontekście awansu zawodowego*, „Rozprawy Społeczne” 2015, nr 1, t. IX.
- Ogińska-Bulik N., *Stres w pracy a syndrom wypalenia zawodowego wśród funkcjonariuszy Policji*, „Folia Psychologica” 2003, nr 7.
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Difin, Warszawa 2006.
- Ogińska-Bulik N., Kaflik-Pieróg M., *Stres zawodowy w służbach ratowniczych*, Wydawnictwo WSHE w Łodzi, Łódź 2007.
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy u policjantów*, Wydawnictwo WSHE w Łodzi, Łódź 2007.
- Ogińska-Bulik N., Juczyński Z., *Osobowość, stres a zdrowie*, Difin, Warszawa 2008.
- Ogińska-Bulik N., *Rola stresu w etiopatogenezie chorób nowotworowych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi” 2001, nr 2.
- Okła W., Steuden S., *Strukturalne i dynamiczne aspekty zespołu wypalenia w zawodach wspierających*, „Roczniki Psychologiczne”, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, t. 2, Lublin 1999.
- Ostrowska M., Dymińska Z., *Poczucie bezpieczeństwa wśród służb mundurowych na przykładzie Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz Straży Miejskiej*, UKiP J&D Gębka, Kraków 2014.
- Piecuch H., *Tajna historia Polski. Imperium służb specjalnych „od Gomułki do Kani”*, Agencja Wydawnicza CB, Warszawa 1997.
- Piotrowski A., *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Difin, Warszawa 2000.
- Popularny słownik języka polskiego PWN*, red. E. Sobol, PWN, Warszawa 2001.
- Prawo administracyjne*, red. J. Boć, Kolonia Limited, Wrocław 2003.
- Przybyśz K., *Kodeks Postępowania Administracyjnego. Komentarz*, Lexis Nexis, Warszawa 2006.
- Schröder J.P., Blank R., *Zarządzanie stresem. Jak rozpoznawać sytuacje stresowe i im przeciwdziałać*, Wrocławska Drukarnia Naukowa PAN, Warszawa 2008.
- Selye H., *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1979.
- Selye H., *Stres życia*, Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 1960.
- Sęk H., *Społeczna psychologia kliniczna*, PWN, Warszawa 2002.
- Sęk H., *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*, PWN, Warszawa 2012.

- Sęk H., *Wypalenie zawodowe: przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, PWN, Warszawa 2000.
- Sheridan C.L., Radmacher S.A., *Psychologia zdrowia*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998.
- Słownik psychologiczny*, red. W. Szewczuk, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985.
- Steciwo A., Mastalerz-Migas A., *Stres oraz wypalenie zawodowe: jak rozpoznać, zapobiegać i leczyć*, Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2012.
- Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*, red. A. Szymaniak, W. Ciepiela, Wydawnictwo Naukowe INPiD UAM, Poznań 2007.
- Szymańska J., *Programy profilaktyki, podstawy profesjonalnej psychoprofilaktyki*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2000.
- Terelak J.F., *Człowiek i stres*, Branta, Warszawa 2008.
- Terelak J.F., *Psychologia menedżera*, Difin, Warszawa 1999.
- Terelak J.F., *Stres psychologiczny*, Branta, Bydgoszcz 1999.
- Tomaszewski T., *Psychologia*, PWN, Warszawa 1975.
- Trauer T., *Stres, wszystko o przyczynach, mechanizmach i skutkach napięć nerwowych*, Tenten, Warszawa 1992.
- Ochrona bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego w Polsce w latach 1944–1988*, red. T. Walichnowski, Akademia Spraw Wewnętrznych, Warszawa 1989.
- Waszkowska A., Potocka A., Wojtaszek P., *Miejsce pracy na miarę oczekiwań: poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010.
- Widerszal-Bazyl M., *Stres psychospołeczny w pracy – pojęcie, źródła i konsekwencje, różnice indywidualne, prewencja*, [w:] *Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia*, red. D. Koradecka, Warszawa 2002.
- Wiśniewska M., *Być nauczycielem*, „Twórcza Szkoła” 2004, nr 6.
- Wojdak-Piątkowska M., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Wróblewski J., *Psychologia w zawodach wymagających kontaktów z ludźmi*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 1997.
- Znańska-Kozłowska K., *Wypalenie zawodowe – pojęcie, przyczyny i objawy*, <https://www.sbc.org.pl/dlibra/show-content/publication/edition/80839?id=80839>.

Akty prawne

- Decyzja Nr 313 KGP z 2007 r. w sprawie doskonalenia zawodowego policjantów.
- Dekret z dnia 21 grudnia 1955 roku o organizacji i zakresie działania Milicji Obywatelskiej Dz.U. 1955 nr 46 poz. 311.
- Dekret z dnia 7 grudnia 1954 r. o naczelnych organach administracji państwowej w zakresie spraw wewnętrznych i bezpieczeństwa publicznego Dz.U. 1954 nr 54 poz. 269.
- Obwieszczenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 31 lipca 2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie szczegółowych zasad otrzymywania i wysokości

- uposażenia zasadniczego policjantów, dodatków do uposażenia oraz ustalania wysługi lat, od której jest uzależniony wzrost uposażenia zasadniczego, Warszawa, dnia 26 sierpnia 2015 r. Poz. 1236, s. 26.
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 6 grudnia 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad otrzymywania i wysokości uposażenia zasadniczego policjantów, dodatków do uposażenia oraz ustalania wysługi lat, od której jest uzależniony wzrost uposażenia zasadniczego, załącznik nr 1 – tabela grup zaszeregowania stanowisk służbowych policjantów oraz odpowiadających im stawek uposażenia zasadniczego wyrażonych w postaci mnożników kwoty bazowej (Dz.U. z dnia 28 grudnia 2001 r. z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji (Dz.U. z 2007 r. Nr 43, poz. 277).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 16 października 2010 r. *zmieniającego rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji* (Dz.U. z 2010 r. Nr 209, poz. 277, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Transportu, budownictwa i gospodarki morskiej z dnia 23 lipca 2013r. w sprawie kontroli przewozu drogowego (Dz.U.2013 r. poz. 1064 ze zm.).
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. 1997 nr 98 poz. 602 ze zm.).
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o zmianie ustawy o Policji oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2006 roku, poz. 1122).
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz.U. 1998 nr 21 poz. 94 – tekst jednolity).
- Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. Nr 164, poz. 1365). Zarządzenie nr 208 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 lutego 2007 r. w sprawie nadania statutu Centrum Szkolenia Policji w Legionowie (Dz. Urz. KGP z dnia 2 marca 2007 r.). Centrum Szkolenia Policji z dnia 24 listopada 2009 r. ze zmianami z dnia 30 czerwca 2010 r.
- Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.).
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. 1994 nr 89 poz. 414).
- Zarządzenie Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 r. w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” na podstawie ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz.U. z 2007 r. Nr 43, poz. 277 z późn. zm.).

Źródła internetowe

<http://www.info.policja.pl/inf/organizacja/zarobki-policjantow/47709,Zarobki-policjantow.html>

ANEKS

Załącznik 1

Kwestionariusz ankiety „Stres i wypalenie zawodowe u funkcjonariuszy Policji na przykładzie Wydziału Prewencji Komisarzatu Policji VI w Krakowie”

*Wymagane

Część I – Kwestionariusz wypalenia zawodowego Ch. Maslach.

1. Przez moją pracę czuję się emocjonalnie wyczerpany? *
☐ tak
☐ nie
2. Na koniec dnia czuję się zużyty? *
☐ tak
☐ nie
3. Wstając rano, czuję się już zmęczony, kiedy widzę przed sobą nowy dzień pracy? *
☐ tak
☐ nie
4. Bardzo mnie wyczerpuje codzienna praca z ludźmi? *
☐ tak
☐ nie
5. Przez moją pracę czuję się wypalony? *
☐ tak
☐ nie
6. Przez moją pracę czuję się sfrustrowany? *
☐ tak
☐ nie
7. Mam wrażenie, że zbyt ciężko pracuję? *
☐ tak
☐ nie
8. Za bardzo mnie stresuje praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi? *
☐ tak
☐ nie
9. Mam wrażenie, że osiągnąłem granicę mojej mądrości? *
☐ tak
☐ nie

10. Mam wrażenie, że traktuję niektórych klientów, jak by byli przedmiotami? *
- ☐ tak
☐ nie
11. Stałem się obojętny wobec ludzi, odkąd wykonuję tę pracę? *
- ☐ tak
☐ nie
12. Obawiam się, że moja praca czyni mnie mniej współczującym? *
- ☐ tak
☐ nie
13. W rzeczywistości nie interesuje mnie, co się stanie z niektórymi klientami? *
- ☐ tak
☐ nie
14. Mam wrażenie, że niektórzy klienci i ich krewni sądzą, że to ja ponoszę odpowiedzialność za ich problemy? *
- ☐ tak
☐ nie
15. Łatwo mogę zrozumieć, co moi klienci myślą na określone tematy? *
- ☐ tak
☐ nie
16. Udaje mi się skutecznie rozwiązać problemy moich klientów? *
- ☐ tak
☐ nie
17. Mam wrażenie, że poprzez moją pracę pozytywnie wpływam na życie? *
- ☐ tak
☐ nie
18. Czuję w sobie duże pokłady energii? *
- ☐ tak
☐ nie
19. Z łatwością przychodzi mi wytworzenie luźnej atmosfery? *
- ☐ tak
☐ nie
20. Czuję się ożywiony, kiedy ściśle współpracuję z moimi klientami? *
- ☐ tak
☐ nie
21. W mojej pracy osiągnąłem wiele znaczących celów? *
- ☐ tak
☐ nie
22. W mojej pracy traktuję problemy emocjonalne bardzo spokojnie? *
- ☐ tak
☐ nie

Część II – Zjawisko występowania stresu

23. Czy podczas służby spotykasz się z zachowaniami agresywnymi? *
- ☐ tak
☐ nie

24. Jeżeli tak, to jaki jest to rodzaj agresji? *(Zaznacz wszystkie właściwe odpowiedzi.)*

- ☐ agresja słowna wobec Ciebie
- ☐ agresja fizyczna wobec Ciebie
- ☐ agresja słowna wobec innych funkcjonariuszy
- ☐ agresja fizyczna wobec innych funkcjonariuszy
- ☐ wszystkie powyższe

25. Czy czynności służbowe jakie wykonujesz wywołują u Ciebie stres? *

- ☐ tak – nieustannie
- ☐ raczej tak – często
- ☐ raczej nie – sporadycznie
- ☐ nie – nigdy

26. Jakie czynności służbowe najczęściej wywołują u Ciebie stres? *(Zaznacz wszystkie właściwe odpowiedzi.)*

- ☐ nadmiar obowiązków
- ☐ zmienny, nieregularny czas pracy
- ☐ kontakt z ludźmi, z petentami
- ☐ wymagający przełożeni
- ☐ służba z innymi funkcjonariuszami
- ☐ Inne:.....

27. Jak radzisz sobie ze stresem? * *(Zaznacz wszystkie właściwe odpowiedzi.)*

- ☐ uprawiam sport
- ☐ oglądam TV lub czytam książki
- ☐ piję alkohol
- ☐ spędzam czas z rodziną, z przyjaciółmi
- ☐ Inne:.....

28. Czy odczuwasz negatywne objawy związane ze stresem? *

- ☐ tak
- ☐ nie

29. Jeżeli tak, to jakie? *(Zaznacz wszystkie właściwe odpowiedzi.)*

- ☐ bóle głowy
- ☐ bóle w klatce piersiowej
- ☐ niepokój lub bezsenność
- ☐ agresja wobec innych
- ☐ Inne:.....

30. Czy w miejscu pełnienia służby oferowana jest pomoc ze strony przełożonych w radzeniu sobie ze stresem? *

- ☐ tak
- ☐ nie

31. Jeżeli tak, to jaka jest to pomoc? *(Zaznacz wszystkie właściwe odpowiedzi.)*

- ☐ kontakt z psychologiem
- ☐ rozmowa motywacyjna z przełożonym
- ☐ organizowane spotkania towarzyskie po służbie
- ☐ możliwość korzystania z obiektów sportowych
- ☐ Inne:.....

32. Czy korzystasz lub korzystałeś/aś z oferowanej pomocy w radzeniu sobie ze stresem? *

- ☐ tak
- ☐ nie

33. Jeżeli tak, to czy ta pomoc jest wystarczająca?

- ☐ tak – w zupełności pomaga
- ☐ raczej tak
- ☐ raczej nie
- ☐ nie – wg mnie jest niewystarczająca

Część III – metryczka

34. wiek *

- ☐ 19–25
- ☐ 26–35
- ☐ 36–45
- ☐ 46–55
- ☐ >55

35. staż służby w Policji *

- ☐ <3
- ☐ 3–5
- ☐ 6–10
- ☐ 11–15
- ☐ 16–20
- ☐ 21–25
- ☐ >25

36. stanowisko *

- ☐ Ogniwo Wywiadowczo-Patrołowe
- ☐ Rewir Dzielnicowych
- ☐ Ogniwo ds. Wykroczeń
- ☐ Ogniwo ds. Prewencji Kryminalnej, Nieletnich i Patologii
- ☐ Zespół Dyżurnych
- ☐ Zespół ds. Organizacji Służby

SPIS ILUSTRACJI

Rysunek 1. Przechodzenie w kolejne fazy i ich sekwencję	10
Rysunek 2. Fazy reakcji na stres	12
Rysunek 3. Model stresu psychospołecznego	13
Rysunek 4. Hipotetyczny przebieg następstw stresu zawodowego	20
Rysunek 5. Fizjologiczne objawy stresu	22
Rysunek 6. Klasyfikacja radzenia sobie ze stresem	27
Rysunek 7. Sposób oznaczania poszczególnych stopni służbowych	57
Rysunek 8. Pistolet P-99	60
Rysunek 9. Pistolet Glock 19	60
Rysunek 10. Struktura organizacyjna Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie	66
Rysunek 11. Struktura organizacyjna Komisariatu Policji VI w Krakowie	67
Rysunek 12. Czynniki stresujące w pracy funkcjonariusza Policji	77
Wykres 1. Przez moją pracę czuję się emocjonalnie wyczerpany	85
Wykres 2. Na koniec dnia pracy czuję się zużyty	86
Wykres 3. Wstając rano, czuję się już zmęczony, kiedy widzę przed sobą nowy dzień pracy	86
Wykres 4. Bardzo mnie wyczerpuje całodzienna praca z ludźmi	86
Wykres 5. Przez moją pracę czuję się wypalony	87
Wykres 6. Przez moją pracę czuję się sfrustrowany	87
Wykres 7. Mam wrażenie, że zbyt ciężko pracuję	88
Wykres 8. Mam wrażenie, że osiągnąłem granicę mojej mądrości	88
Wykres 9. Stałem się obojętny wobec ludzi, odkąd wykonuję tę pracę	89
Wykres 10. Obawiam się, że moja praca czyni mnie mniej współczującym	89
Wykres 11. W rzeczywistości nie interesuje mnie, co się stanie z niektórymi klientami	90
Wykres 12. Mam wrażenie, że niektórzy klienci i ich krewni sądzą, iż to ja ponoszę odpowiedzialność za ich problemy	90
Wykres 13. Łatwo mogę zrozumieć, co moi klienci myślą na określone tematy	91
Wykres 14. Czuję się ożywiony, kiedy ściśle współpracuję z moimi klientami	91
Wykres 15. W mojej pracy osiągnąłem wiele znaczących celów	92
Wykres 16. Niektóre osoby twierdzą, że wysokość wynagrodzenia za pracę jest nieistotna – pracują nie dla pieniędzy. Czy może Pan (Pani) to samo powiedzieć o sobie	92

Wykres 17. Wysokość wynagrodzenia.....	93
Wykres 18. Za bardzo mnie stresuje praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi.....	93
Wykres 19. Mam wrażenie, że traktuję niektórych klientów, jakby byli przedmiotami	94
Wykres 20. Czuję w sobie duże pokłady energii.....	94
Wykres 21. Agresja w pracy.....	95
Wykres 22. Rodzaj agresji	95
Wykres 23. Stres w pracy.....	96
Wykres 24. Powody stresu.....	96
Wykres 25. Radzenie sobie ze stresem w wolnym czasie	97
Wykres 26. Negatywne obawy stresu	97
Wykres 27. Udaje mi się skutecznie rozwiązywać problemy moich klientów.....	98
Wykres 28. Mam wrażenie, że poprzez pracę pozytywnie wpływam na życie ...	98
Wykres 29. Z łatwością przychodzi mi wytworzenie luźnej atmosfery	99
Wykres 30. W mojej pracy traktuję problemy emocjonalne bardzo spokojnie ..	99
Wykres 31. Pomoc w walce ze stresem ze strony pracodawcy	100
Wykres 32. Rodzaje pomocy oferowanej ze strony pracodawcy	100
Wykres 33. Skuteczność pomocy oferowanej przez przełożonego.....	101